

Amalan Pembayaran Tanpa Tunai Oleh Masyarakat Luar Bandar: Antara Persepsi dan Realiti

Cashless Payment Practices by Rural Communities: Between Perception and Reality

Nur Syazwani Norezam
¹Zanisah Man

Program Antropologi & Sosiologi
Pusat Kajian Pembangunan, Sosial dan Persekitaran,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan
Universiti Kebangsaan Malaysia

Correspondence e-mel: ¹zanisah@ukm.edu.my

ABSTRAK

Perubahan dalam sistem kewangan dunia dilihat semakin rancak seiring dengan kemajuan infrastruktur teknologi. Malaysia juga tidak terkecuali sedang mengalami perubahan dalam sistem kewangan apabila kebanyakan pembayaran dan perkhidmatan melibatkan sistem tanpa tunai. Sistem pembayaran secara tunai telah beralih kepada sistem tanpa tunai iaitu tidak lagi menggunakan mata wang dalam kehidupan seharian. Sistem ini sedang diterima pakai dan diaplikasikan di seluruh dunia dengan menggunakan pelbagai kaedah yang berbeza. Namun begitu, amalan pembayaran tanpa tunai ini tidak akan mampu dilaksanakan dengan baik sekiranya ramai golongan masyarakat di luar bandar yang tidak mempunyai akses kepada internet dan mempunyai teknologi yang rendah. Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti persepsi masyarakat luar bandar terhadap amalan pembayaran tanpa tunai dan realiti amalan tersebut dalam kalangan masyarakat luar bandar. Seterusnya, kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif iaitu menggunakan teknik pengumpulan data melalui temu bual semi struktur dan kajian kepustakaan. Hasil kajian mendapati bahawa ramai golongan masyarakat luar bandar telah mengamalkan amalan pembayaran tanpa tunai walaupun penggunaannya di kawasan tempat tinggal mereka agak sedikit. Namun realitinya, mereka memahami bahawa dalam sistem pembayaran ini, ia terdedah kepada risiko kebocoran data dan kehilangan maklumat peribadi sekiranya telefon bimbit dicuri. Kesimpulannya, meskipun terdapat risiko dalam penggunaan tanpa tunai, ia masih diterima baik oleh masyarakat luar bandar secara meluas disebabkan oleh faedahnya.

Kata kunci: Masyarakat digital, perubahan sosial, modenisasi, masyarakat tanpa tunai, e-dompet

ABSTRACT

With the advancement of technology infrastructure, changes in the global financial system are expected to accelerate. Malaysia is no exception, since the country's financial system is evolving due to the widespread use of cashless payment and service systems. The cash payment system has evolved into a cashless system, in which currency is no longer used in daily life. The system is being implemented in a variety of ways around the world. However, if many rural villages lack access to the internet and have inadequate technology, this cashless payment practise will be difficult to adopt. The purpose of this study is to determine rural communities' opinions of cashless payment methods as well as the reality of such practises in rural areas. Furthermore, this study takes a qualitative method, relying on semi-structured interviews and a literature review to collect data. According to the findings

of the study, many rural communities have adopted the practise of cashless payment, despite its low prevalence in their residential regions. However, they are well aware that if a mobile phone is stolen, this payment system is subject to data leakage and the loss of personal information. In conclusion, despite the hazards associated with cashless consumption, it is largely embraced in rural communities due to its benefits.

Keywords: Digital society, social change, modernization, cashless society, e-wallets

1. Pengenalan

Amalan pembayaran tanpa tunai semakin meningkat hasil daripada perubahan yang berlaku dalam sistem kewangan dunia seiring kemajuan infrastruktur teknologi. Ekonomi digital dilihat semakin berkembang apabila kebanyakan pembayaran dan perkhidmatan mengamalkan pembayaran tanpa tunai. Amalan pembayaran tanpa tunai atau dipanggil *cashless* merujuk kepada urusan jual beli atau penyelesaian pembayaran dalam perniagaan tanpa melibatkan wang tunai secara fizikal. Secara mudahnya, transaksi pembayaran tanpa tunai ini memerlukan aktiviti urus niaga dilakukan tanpa perlu menggunakan wang tunai kertas ataupun syiling.

Amalan pembayaran tanpa tunai ini telah lama dipraktikkan di negara-negara maju. Memetik laporan daripada Bitcoin, negara China merupakan negara terawal yang mengamalkan pembayaran tanpa tunai. Sejak 2014, negara China telah melaksanakan pembayaran mudah alih. Segala urusan perbelanjaan yang melibatkan sektor ekonomi seperti belian barangan harian, bayaran tambang teksi, penghantaran makanan dan lain-lain lagi semuanya mengamalkan pembayaran tanpa tunai. Mereka banyak menggunakan transaksi melalui telefon pintar (*mobile payment*) menerusi aplikasi Alipay dan WeChat Pay. Misalnya pada tahun 2016, Alipay telah memecah rekod apabila mencatatkan sebanyak 175 juta transaksi telah dibuat melalui telefon pintar pada setiap hari. Malah pembayaran yang dibuat melalui telefon pintar juga mencecah lebih 38.6 trilion yuan atau bersamaan dengan USD5.75 trilion. Ini menunjukkan peningkatan lebih 200 peratus daripada tahun sebelumnya. Hal ini jelas membuktikan bahawa rata-rata rakyat di China sudah tidak lagi membawa wang tunai ke hulur hilir kerana semuanya hanya boleh dibayar dengan menggunakan telefon pintar sahaja. Jelaslah di sini bahawa masyarakat di China menerima baik *cashless society* dalam aktiviti ekonomi seharian mereka pada masa ini.

Kemudian, menurut laporan daripada Sinar Harian, Sweden telah menduduki tempat pertama sebagai negara yang paling tanpa tunai di dunia. Hal ini demikian kerana hanya 2% sahaja daripada transaksi negara tersebut melibatkan wang tunai. Malah kebanyakan kedai-kedai di sana sudah tidak menerima wang tunai. Hanya 20% sahaja kedai di negara ini yang menerima wang tunai sekaligus ia menjadi pemangkin kepada pengguna untuk menggunakan transaksi tanpa tunai. Jadi, pengguna terpaksa mengikut peredaran zaman teknologi ini dan masyarakat negara tersebut haruslah menerima perubahan tersebut. Tambahan, Sweden merupakan negara Eropah yang pertama mengeluarkan wang tunai pada tahun 1661 dan menurut pelbagai sumber juga mengatakan mungkin negara itu akan menjadi yang pertama juga berhenti menggunakan wang tunai. Sweden juga merupakan salah satu negara paling maju dalam bidang teknologi telah berada di hadapan dan bersedia membuka jalan untuk menjadi masyarakat tanpa tunai pertama di dunia pada bulan Mac 2023. Anggaran waktu yang dibuat oleh Sweden ialah pada 24 Mac 2023 dan negara tersebut tidak akan menerima wang tunai sebagai kaedah pembayaran. Secara tidak langsung ini bermakna bahawa penggunaan wang tunai sudah tidak relevan di Sweden.

Sobrey (2018) pula menyatakan bahawa Malaysia mula memperkenalkan transaksi pembayaran tanpa tunai pada tahun 2018. Usaha ini adalah selaras dengan hasrat kerajaan

untuk mengurangkan sebanyak 63 peratus kebergantungan transaksi pembayaran tunai menjelang 2020. Namun pada ketika itu, amalan ini masih lagi tidak dipraktikkan dengan meluas dan ia mula berkembang dengan pesat apabila berlaku pandemik Covid-19. Berita Harian melaporkan bahawa pandemik yang berlaku ini telah meningkatkan penggunaan pembayaran digital dalam kalangan rakyat Malaysia, sekali gus mengukuhkan peralihan ke arah masyarakat tanpa tunai menjelang 2025. Kong Boon (2021) menyatakan bahawa pandemik Covid-19 juga memberikan arah tuju yang lebih jelas mengenai masyarakat tanpa tunai dengan 43 peratus pengguna yakin negara akan menjadi masyarakat tanpa tunai sepenuhnya pada 2025. Jadi, Malaysia sebagai negara yang meniti arus kemajuan harus mengikut jejak negara-negara maju dalam mengamalkan pembayaran tanpa tunai di semua sektor. Justeru itu, kajian ini dilakukan adalah untuk mengenal pasti persepsi masyarakat luar bandar terhadap amalan pembayaran tanpa tunai. Tujuan kedua adalah untuk menganalisis realiti amalan pembayaran tanpa tunai dalam masyarakat luar bandar.

2. Tinjauan Literatur

Kajian yang dilakukan oleh Rifqy (2018) bertujuan untuk mengkaji tentang perubahan duit sebagai satu alat transaksi moden dalam membuat pembayaran. Dalam kajian tersebut, pembayaran secara elektronik dilihat perlu kerana cirinya yang mudah disimpan, dibawa dan tidak mudah rosak. Penggunaan pembayaran tanpa tunai di Indonesia telah menunjukkan peningkatan sebanyak 98% pada tahun 2017 berbanding tahun 2016. Jadi, dapatan yang diperoleh daripada kajian ini ialah kadar penggunaan pembayaran secara elektronik dipengaruhi oleh pembukaan bisnes baru. Misalnya aktiviti *e-hailing* seperti Grab telah bersaing dengan Go-jek bukan hanya dalam rangkaian perniagaan tetapi dalam penggunaan pembayaran tanpa tunai. Bank Indonesia juga sangat menyokong amalan pembayaran tanpa tunai tersebut dan membuat peraturan yang sewajarnya.

Wulandary et al (2016) dalam kajiannya pula mendapati bahawa faedah menggunakan urus niaga tanpa tunai sangat besar kerana ia akan meningkatkan kecekapan dalam sesuatu transaksi. Selain itu, ia akan memudahkan urusan harian terutamanya jika ianya disokong oleh keselamatan sesuatu transaksi dan data individu serta bilangan peniaga yang mahu menerima penggunaan kad debit, kredit atau yang seangkatan. Manakala, Zuzana Nemcova dan Jiri Dvorak (2013) juga mendedahkan bahawa pengguna mendedahkan 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.

Seterusnya, kajian yang dilakukan oleh Chaudari (2017) tentang Analisis Kritikal Transaksi Tanpa Tunai menjelaskan bahawa transaksi tanpa tunai tidak akan boleh dilakukan jika tiada internet. Jadi, kerajaan harus turun padang dan melihat infrastruktur yang menggunakan internet terutama di kawasan perniagaan. Wifi percuma sepatutnya tersedia di pasaraya-pasaraya dan semua bank sepatutnya ada kaunter khusus untuk urusan bank yang perlu menggunakan pembayaran tanpa tunai serta caj transaksi pembayaran tanpa tunai perlu dihentikan. Tambahan, kerajaan juga mesti mendedahkan semua maklumat daripada masyarakat awam tentang pembayaran tanpa tunai sama ada memberi banyak kelebihan kepada mereka atau tidak.

Kajian daripada Lina Marlina, Ahmad Mundzir dan Herda Pratama (2020) pula ialah tentang Cashless dan Cardless Sebagai Perilaku Transaksi di Era Digital: Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris. Kajian tersebut bertujuan untuk memahami transaksi tanpa tunai dan tanpa kad sebagai salah satu tingkah laku baharu dalam industri 4.0 yang disokong oleh masyarakat tanpa tunai 5.0. Objektif kajian tersebut pula adalah untuk menentukan pembangunan transaksi tanpa tunai dan tanpa kad di Indonesia dalam memberikan nilai

tambah ekonomi dan menjadi alternatif penyelesaian kepada masalah perniagaan di Indonesia. Lagipun, Indonesia dalam persediaan untuk ke arah menjadi sebuah negara tanpa tunai dan kad tetapi mereka memerlukan sokongan daripada pelbagai pihak untuk mengoptimalkan kecekapan digital rakyat. Dapatan kajian menunjukkan bahawa Indonesia akan melalui proses pembangunan pesat dalam masa lima tahun. Manakala kesediaan Indonesia untuk menjadi negara tanpa tunai dan tanpa kad akan mengambil masa yang lama. Sosialisasi harus dipertingkatkan agar rakyat lebih celik kewangan dan cekap dalam penggunaan sistem digital.

Izzani Ulfi (2020) dalam kajiannya bertujuan untuk melihat cabaran dan peluang dasar bukan tunai ini dalam kalangan masyarakat di Indonesia. Kajian ini merupakan sebuah kajian literatur dan pengkaji mengumpul kajian lepas dalam tempoh sepuluh tahun yang lalu iaitu dari tahun 2009-2019 berkaitan polisi bukan tunai. Kemudian, bahan-bahan tersebut diteliti bagi mendapatkan maklumat tentang kesan positif dasar bukan tunai ke atas ekonomi serta gambaran keseluruhan cabaran dan peluang yang wujud dalam pelaksanaan dasar bukan tunai. Dapatan kajian bagi cabaran yang dilalui seperti kadar penerimaan masyarakat terhadap teknologi, penyeragaman model perniagaan dan bayaran tambahan untuk penyelenggaraan dan keselamatan. Namun, peluang tetap ada dalam melaksanakan dasar bukan tunai ini dengan adanya peraturan, akses dan pengguna internet yang cukup besar serta infrastruktur yang terus membangun. Apabila cabaran diatasi dan peluang digunakan sebaiknya, maka terdapat banyak faedah yang diperolehi daripada polisi bukan tunai seperti pertumbuhan ekonomi, potensi untuk mengurangkan jenayah dan rasuah serta memberi keselesaan dan kecekapan dalam mengurus niaga kepada pengguna.

3. Metodologi

Kajian ini dijalankan di Kampung Parit Guntong, Semerah di Batu Pahat, Johor. Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif iaitu kajian yang melibatkan kaedah temu bual atau pemerhatian (Chua, 2014). Penyelidikan ini dilakukan menggunakan kaedah temu bual. Kaedah temu bual adalah berbentuk semi berstruktur di mana setiap soalan yang telah dirangka boleh diubahsuai dan disusun semula mengikut urutan tertentu supaya informan dapat memahami dengan baik serta aras bahas boleh diubahsuai mengikut keperluan. Soalan temu bual ini terbahagi kepada tiga bahagian. Bahagian A merupakan latar belakang informan. Bahagian B mengandungi soalan-soalan berbentuk terbuka yang berkaitan dengan persepsi masyarakat luar bandar terhadap amalan pembayaran tanpa tunai. Bahagian C pula mengandungi pelbagai soalan berbentuk terbuka berkaitan realiti amalan pembayaran tanpa tunai oleh masyarakat luar bandar. Temu bual ini dijalankan bagi memperoleh hasil dapatan untuk dianalisis mengikut objektif kajian 1 dan objektif kajian 2 yang telah disenaraikan oleh pengkaji. Kajian ini juga melalui kaedah kepustakaan. Hasil temu bual yang dilakukan bersama 6 orang informan diproses dan dijadikan sebagai transkrip temu bual. Kemudian, transkrip temu bual tersebut akan dianalisis dan data-data disusun mengikut objektif kajian.

4. Dapatan dan Perbincangan

4.1 Demografi Informan

JADUAL 1: Profil Demografi Informan

Biodata	Pemboleh ubah	Bilangan
Jantina	Perempuan	4
	Lelaki	2
Umur	Lebih 20 tahun	6
Status	Berkahwin	5
	Bujang	1
Pekerjaan	Bekerja	3
	Tidak bekerja	2
	Pelajar	1

Jadual 1 menunjukkan profil demografi informan yang diperoleh hasil temu bual. Terdapat empat orang informan perempuan dan dua orang informan lelaki. Keenam-enam informan berusia lingkungan 20-an hingga 50-an. Lima daripada enam orang informan pula telah berkahwin dan seorang berstatus bujang. Tiga daripada enam orang informan telah bekerja manakala dua orang tidak bekerja dan seorang masih belajar.

4.2 *Persepsi Masyarakat Luar Bandar Terhadap Amalan Pembayaran*

Tanpa

4.2.2 *Tunai Izzah*

Informan Izzah menyatakan bahawa beliau tahu akan amalan pembayaran tanpa tunai. Beliau telah menyatakan beberapa jenis pembayaran tanpa tunai yang diketahui seperti QR Pay, ShopeePay dan GrabPay. Informan Izzah menyatakan bahawa beliau diperkenalkan dengan amalan pembayaran tanpa tunai ini oleh pekerja di kedai iaitu *cashier*. Selain itu, beliau juga diperkenalkan dengan amalan pembayaran tanpa tunai ini oleh rakan-rakan yang mahir dalam menggunakan transaksi tanpa tunai ini. Pada awal pengenalan amalan pembayaran tanpatunai ini dilaksanakan, beliau berpendapat bahawa amalan ini sangat bagus dan berbaloi serta patut diperkenalkan lebih awal. Beliau juga berpendapat bahawa sekiranya kaedah pembayaran tanpa tunai ini diamalkan secara meluas di kawasan luar bandar ia akan lebih memudahkan. Ini kerana disebabkan kita telah berada di zaman yang moden dan serba canggih dengan berbagai-bagai teknologi. Jadi, beliau hanya memerlukan telefon pintar yang mempunyai capaian internet untuk membuat bayaran. Tambahan juga, beliau berpendapat bahawa kaedah pembayaran tanpa tunai ini akan menjamin amaun bayaran yang dibayar iaitutidak lebih duit dan tidak kurang duit yang diterima.

4.2.3 *Arif*

Informan Arif menyatakan bahawa beliau tahu akan amalan pembayaran tanpa

tunai. Beliau menyatakan beberapa jenis pembayaran tanpa tunai seperti kad debit dan kredit. Beliau tidak tahu banyak akan jenis-jenis pembayaran yang ada di Malaysia kerana mempunyai pengetahuan yang sedikit tentang amalan pembayaran tanpa tunai. Amalan ini juga sangat baru kepada beliau dan masih terasa asing untuk diaplikasikan dalam kehidupan seharian. Informan Arif diperkenalkan dengan amalan pembayaran tanpa tunai oleh isteri beliau. Beliau menyatakan dengan lebih lanjut bahawa pada awalnya beliau langsung tidak faham tentang penggunaan amalan pembayaran tanpa tunai ini dan beliau merasakan bahawa transaksi ini akan menyusahkan urusan seharian hidupnya. Ini kerana amalan pembayaran tanpa tunai di Malaysia masih baru dan jarang diguna pakai oleh masyarakat luar bandar di kawasan perumahan mereka. Namun begitu, beliau berpandangan bahawa ada baiknya jika kaedah pembayaran tanpa tunai ini diamalkan secara meluas di kawasan luar bandar kerana masyarakat di sini juga pasti ada yang tahu dan mungkin mahir dalam penggunaan tanpa tunai.

4.2.4 Iqah

Informan Iqah menyatakan bahawa beliau sudah sedia maklum tahu tentang amalan pembayaran tanpa tunai. Pembayaran tanpa tunai yang diketahuinya ialah seperti Touch 'n Go eWallet, ShopeePay, LazadaWallet, *paywave* dan GrabPay. Beliau menyatakan bahawa rakan-rakan dan ahli keluarga yang memperkenalkan kaedah pembayaran tanpa tunai ini. Media sosial juga telah menambah pengetahuan beliau tentang jenis-jenis pembayaran tanpa tunai yang ada di Malaysia ini. Pada awal pengenalan kaedah pembayaran tanpa tunai ini beliau merasakan bahasa kaedah ini nampak agak merumitkan kerana kita perlu mendaftar dahulu untuk setiap kaedah yang hendak digunakan dan banyak proses yang perlu dipatuhi. Seterusnya, beliau juga berpendapat bahawa kaedah pembayaran tanpa tunai ini patut diperluaskan di kawasan luar bandar kerana masyarakat di kawasan tersebut dapat mencuba sesuatu yang baru dan menjadi lebih moden. Tambahnya juga, kaedah ini akan memudahkan urusan masyarakat di luar bandar menjadi lebih mudah.

4.2.5 Zai

Informan Zai juga tahu tentang amalan pembayaran tanpa tunai. Beliau diperkenalkan tentang amalan pembayaran tanpa tunai oleh anak-anak dan rakan-rakannya. Antara jenis pembayaran yang diketahuinya ialah seperti ShopeePay, LazadaWallet, Touch 'n Go dan *online banking*. Beliau menyatakan bahawa apabila diperkenalkan tentang pembayaran tanpa tunai ini, ia kedengaran pelik tetapi beliau ingin tahu dengan lebih lanjut lagi. Beliau berpendapat bahawa wajarlah kaedah pembayaran tanpa tunai ini diamalkan secara meluas di kawasan luar bandar untuk mengajar masyarakat mengaplikasikan teknologi yang ada. Masyarakat luar bandar boleh belajar untuk menggunakan pembayaran tanpa tunai di kedai-kedai berhampiran.

4.2.6 Hairul

Informan Hairul menyatakan bahawa beliau tahu akan amalan pembayaran tanpa tunai. Beliau diperkenalkan dengan transaksi tanpa tunai ini oleh anak saudara dan rakan kerja beliau. Antara jenis pembayaran tanpa tunai yang diketahuinya

ialah ShopeePay dan *online transfer*. Beliau juga menyatakan bahawa pembayaran tanpa tunai ini tidak pernah dikenalnya sebelum ini sehinggalah ada yang memperkenalkan kepadanya. Pada pandangan beliau, amalan pembayaran tanpa tunai ini sebenarnya bagus dijalankan secara meluas di kawasan luar bandar. Ini kerana di kawasan luar bandar tidak banyak mesin pengeluaran duit disediakan jadi ia dapat mengajar masyarakat luar bandar untuk menggunakan kaedah pembayaran tanpa tunai.

4.2.7 Fizah

Informan Fizah menyatakan bahawa beliau tahu tentang amalan pembayaran tanpa tunai. Beliau diperkenalkan dengan sistem pembayaran tanpa tunai ini oleh anaknya dan juga anak saudara. Anak saudaranya dikatakan mahir dalam semua penggunaan yang melibatkan tanpa tunai. Antara jenis pembayaran tanpa tunai yang diketahui beliau ialah ShopeePay. Beliau hanya tahu satu jenis pembayaran kerana tidak mahir dengan amalan pembayaran tanpa tunai ini. Apabila diperkenalkan dengan amalan pembayaran tanpa tunai ini, beliau berasa sangat janggal dan tidak tahu apa-apa mengenainya. Beliau merasakan bahawa sistem pembayaran ini susah dan sukar untuk difahami. Beliau juga tertanya-tanya bagaimana untuk menggunakan sistem tersebut jika pergi ke kedai untuk membayar barangan yang dibeli. Selain itu, beliau juga berpandangan bahawa kaedah pembayaran tanpa tunai ini sangat bermanfaat jika diamalkan secara meluas di kawasan luar bandar.

4.3 Realiti Amalan Pembayaran Tanpa Tunai dalam Kalangan Masyarakat Luar Bandar

4.3.1 Izzah

Informan Izzah menyatakan bahawa beliau mula mengamalkan pembayaran tanpa tunai sebelum adanya pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) disebabkan penularan wabak Covid-19. Apabila beliau ingin membuat transaksi pembayaran tanpa tunai, beliau boleh melakukannya sendiri dan kadang kala ada juga meminta juruwang untuk membantu. Beliau menyatakan bahawa ada pasar raya di kawasan sekitar tempat tinggal yang menyediakan perkhidmatan pembayaran tanpa tunai termasuk kedai runcit. Beliau ada berkongsi pengalaman pertama ketika hendak membuat pembayaran di sebuah kedai makan di mana wang tunai yang dibawanya tidak mencukupi. Maka, juruwang di kedai tersebut telah membentunya membuat transaksi pembayaran tanpa tunai menggunakan QR Pay. Selain itu, informan Izzah turut menyenaraikan beberapa jenis pembayaran tanpa tunai yang disediakan oleh pasar raya di sekitar kawasan tempat tinggal beliau. Antaranya ialah QR Pay, Touch 'n Go eWallet dan juga kad debit. Beliau mengamalkan pembayaran tanpa tunai ini secara kerap apabila berbelanja. Ini kerana disebabkan penggunaan tanpa tunai telah menjimatkan masa, memudahkan kerja dan juga tidak menyusahkan juruwang untuk mengembalikan lebihan wang jika ada. Namun begitu, amalan pembayaran tanpa

tunai ini tetap mempunyai keburukannya iaitu berkemungkinan akan ada kehilangan data dan kebocoran maklumat apabila telefon bimbit hilang. Bukan itu sahaja, penggunaan tanpa tunai ini juga tidak akan berfungsi sekiranya telefon tidak mempunyai akses kepada internet. Informan Izzah menyatakan bahawa beliau tetap berpuas hati dengan kemudahan-kemudahan pembayaran tanpa tunai yang ada kerana beliau tidak perlu menunggu lama. Beliau juga menyatakan bahawa tiada keraguan untuknya jika mahu mengamalkan pembayaran tanpa tunai ini.

4.3.2 Arif

Informan Arif menyatakan bahawa beliau mula mengamalkan pembayaran tanpa tunai semasa pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Apabila beliau ingin membuat transaksi pembayaran tanpa tunai di kedai-kedai, beliau memerlukan orang lain untuk membantunya seperti isteri dan juruwang. Beliau menyatakan bahawa telah mula banyak kedai runcit dan pasar raya di kawasan sekitar tempat tinggal yang menyediakan perkhidmatan pembayaran tanpa tunai. Beliau ada berkongsi pengalaman pertama ketika hendak membuat pembayaran di sebuah kedai runcit di mana ketika itu akses internet tiada untuk membolehkannya membayar barangan yang telah dibeli. Jadi secara terpaksa dia terpaksa balik ke rumah semula untuk mengambil wang tunai. Perkara tersebut secara tidak langsung telah membazir masa beliau kerana perlu berulang-alik. Selain itu, informan Arif turut menyenaraikan beberapa jenis pembayaran tanpa tunai yang disediakan oleh kedai runcit dan pasar raya di sekitar kawasan tempat tinggal beliau. Antaranya ialah QR Pay dan kad debit. Beliau tidak kerap mengamalkan pembayaran tanpa tunai ini apabila berbelanja. Hanya dua atau kali apabila dirasakan perlu dan dalam keadaan kelam kabut. Ini kerana beliau lebih selesa menggunakan wang tunai berbanding kaedah pembayaran tanpa tunai. Namun begitu, beliau tidak menafikan bahawa pembayaran tanpa tunai dapat menjimatkan masa dan tidak menyusahkan juruwang untuk mengembalikan lebihan wang jika ada. Selain itu, beliau juga sedar bahawa amalan pembayaran tanpa tunai ini tetap mempunyai keburukannya apabila telefon bimbit atau kad bank dicuri kerana risiko untuk kehilangan data dan kebocoran maklumat itu pasti ada. Tambahan, amalan pembayaran tanpa tunai ini juga tidak akan berfungsi sekiranya telefon tidak mempunyai akses kepada internet. Informan Arif turut menyatakan bahawa beliau kurang berpuas hati dengan kemudahan-kemudahan pembayaran tanpa tunai yang ada kerana kelemahan akses kepada internet. Beliau juga menyatakan bahawa masih keraguan untuknya untuk mengamalkan pembayaran tanpa tunai secara kerap atas sebab-sebab yang disebutkan tadi.

4.3.3 Iqah

Informan Iqah menyatakan bahawa beliau mula mengamalkan pembayaran tanpa tunai sebelum adanya pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) lagi. Beliau mampu untuk melakukan transaksi tanpa bantuan sesiapa tetapi kadang kala beliau berasa perlu meminta rakan untuk membantunya. Beliau menyatakan bahawa ada beberapa pasar raya dan kedai runcit di kawasan sekitar tempat tinggal yang menyediakan perkhidmatan pembayaran tanpa tunai selepas berlakunya pandemik Cpvid-19 ini. Beliau ada berkongsi pengalaman pertama

ketika hendak membuat pembayaran di Shopee menggunakan ShopeePay. Jadi, apabila hendak menggunakan ShopeePay, kita perlu menambah nilai duit ke dalam akaun tersebut. Maka, beliau pun ingin menambah nilai menggunakan perbankan atas talian namun ketika itu akses kepada internet di telefonnya tidak berfungsi. Perkara tersebut terjadi kerana faktor kawasan kedai yang tidak strategik dan jaringan internet yang kurang baik. Selain itu, informan Iqah turut menyenaraikan beberapa jenis pembayaran tanpa tunai yang disediakan oleh kedai runcit di sekitar kawasan tempat tinggal beliau. Antaranya ialah QR Pay, Touch 'nGo eWallet dan juga kad debit. Beliau mengamalkan pembayaran tanpa tunai ini secara kerap apabila berbelanja di aplikasi Shopee dan Lazada. Ini kerana pembelian di atas talian yang menggunakan kaedah pembayaran tanpa tunai dapat menjimatkan masa dan memudahkan urusan pembelian. Namun tidak dapat dinafikan bahawa amalan pembayaran tanpa tunai ini mempunyai keburukan data dan kehilangan maklumat apabila telefon bimbit hilang. Informan Iqah turut menyatakan bahawa beliau berpuas hati dengan kemudahan-kemudahan pembayaran tanpa tunai yang ada di kedai runcit dan juga pasar raya terdekat. Beliau juga menyatakan bahawa tiada keraguan untuknya jika mahu mengamalkan pembayaran tanpa tunai ini.

4.3.4 Zai

Informan Zai menyatakan bahawa beliau mula mengamalkan pembayaran tanpa tunai sebelum adanya pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Beliau menyatakan bahawa anak-anak akan membantu setiap kali beliau ingin melakukan transaksi pembayaran tanpa tunai. Beliau menyatakan bahawa telah banyak pasar raya dan kedai runcit di kawasan sekitar tempat tinggal yang menyediakan perkhidmatan pembayaran tanpa tunai. Beliau juga ada berkongsi pengalaman pertama ketika berurusan di sebuah pasar raya. Beliau tidak tahu menggunakan QR Pay untuk membuat pembayaran dan juruwang telah mengajarnya cara-cara menggunakan sistem tersebut. Seterusnya, informan Zai turut menyenaraikan beberapa jenis pembayaran tanpa tunai yang disediakan oleh pasar raya di sekitar kawasan tempat tinggal beliau antaranya ialah kad debit, QR Pay dan Touch 'n Go eWallet. Apabila telah biasa mengamalkan pembayaran tanpa tunai, beliau mengambil inisiatif untuk melakukan transaksi tanpa tunai ini secara kerap apabila berbelanja. Pembayaran tanpa tunai ini jelas memberi manfaat kepada banyak pihak kerana menjimatkan masa, memudahkan kerja dan tidak perlu untuk membawa wang tunai. Walaupun begitu, amalan pembayaran tanpa tunai ini tetap mempunyai kekurangannya iaitu mereka yang tidak mempunyai akaun bank akan terhalang daripada menggunakan kemudahan pembayaran yang moden. Bukan itu sahaja, pembayaran tanpa tunai ini juga akan menghadapi masalah dalam mengawal perbelanjaan kerana mereka tidak melihat baki wang yang ada di dalam akaun. Namun, informan Zai tetap berpuas hati dengan kemudahan-kemudahan pembayaran tanpa tunai yang ada kerana beliau tidak perlu menunggu lama. Beliau juga menyatakan bahawa tiada keraguan untuknya jika mahu mengamalkan pembayaran tanpa tunai ini.

4.3.5 Hairul

Informan Hairul menyatakan bahawa beliau mula mengamalkan pembayaran

tanpa tunai sebelum adanya pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) disebabkan penularan wabak Covid-19. Beliau kebiasaannya akan dibantu oleh anaknya, anak saudara atau rakan kerja apabila hendak membuat transaksi pembayaran tanpa tunai, Beliau menyatakan bahawa pada ketika ini telah banyak pasar raya di kawasan sekitar tempat tinggalnya yang menyediakan perkhidmatan pembayaran tanpa tunai. Beliau ada berkongsi pengalaman pertama ketika hendak membuat pembayaran di sebuah pasar raya. Beliau ingin membayar menggunakan kad debit dan apabila ditanya oleh juruwang sama ada hendak *paywave* atau pin beliau menjadi terpinga-pinga. Jadi beliau pun bertanya tentang *paywave* dan juruwang pun membantunya dalam menggunakan kad debit tersebut. Informan Hairul juga telah menyenaraikan beberapa jenis pembayaran tanpa tunai yang banyak disediakan di pasar raya kawasan tersebut seperti Boost, QR Pay dan juga Touch 'n Go eWallet. Walaubagaimanapun, beliau tidak kerap mengamalkan pembayaran tanpa tunai dan hanya akan guna apabila perlu contohnya ketiadaan wang tunai yang mencukupi untuk membuat pembayaran. Beliau tahu bahawa amalan pembayaran tanpa tunai sememangnya banyak memberi manfaat kepada masyarakat. Antara manfaatnya ialah dapat menjimatkan masa untuk beratur, memudahkan kerja juruwang dan tidak perlu ada sentuhan antara juruwang dan pelanggan. Namun begitu, amalan pembayaran tanpa tunai ini tetap mempunyai keburukannya iaitu jenayah tetap akan berlaku kerana mereka tahu masyarakat pada hari ini banyak menggunakan telefon pintar dalam membuat urusan pembayaran. Jadi, apabila telefon dicuri maka berkemungkinan akan ada kehilangan data dan kebocoran maklumat. Bukan itu sahaja, masalah lain yang mungkin akan berlaku ialah seperti penyalahgunaan maklumat, penipuan dan penyamaran. Kita sebagai masyarakat perlu sentiasa berhati-hati dalam apa jua yang dilakukan. Informan Hairul menyatakan bahawa beliau tetap berpuas hati dengan kemudahan-kemudahan pembayaran tanpa tunai yang ada ini walaupun beliau jarang menggunakannya. Beliau juga menyatakan bahawa tiada keraguan untuknya jika mahu mengamalkan pembayaran tanpa tunai ini.

4.3.6 Fizah

Informan Fizah menyatakan bahawa beliau mula mengamalkan pembayaran tanpa tunai apabila berlakunya pandemik Covid-19 yang iaitu dalam tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Beliau memberitahu bahawa anak saudara yang banyak membantunya apabila hendak melakukan pembayaran tanpa tunai. Selain itu, beliau perasan pasar raya besar yang kebanyakannya menyediakan perkhidmatan pembayaran tanpa tunai dan bilangan kedai runcit yang menyediakan perkhidmatan tersebut masih sedikit. Beliau berkongsi satu pengalaman beliau ketika pertama kali mahu mencuba pembayaran tanpa tunai ini. Beliau menghadapi kesukaran untuk menggunakan QR Pay dan kemudian anaknya telah membantu menyelesaikan masalah tersebut. Selain itu, informan Fizah turut menyenaraikan beberapa jenis pembayaran tanpa tunai yang disediakan oleh pasar raya di sekitar kawasan tempat tinggal beliau. Antaranya ialah QR Pay, Touch 'n Go eWallet dan juga kad debit. Hampir semua kedai akan ada tiga perkhidmatan ini kerana ramai orang yang menggunakannya. Beliau mengamalkan pembayaran tanpa tunai ini secara berkala apabila berbelanja. Sekiranya beliau mempunyai banyak tunai maka beliau akan menggunakan tunai dan jika sebaliknya, beliau akan menggunakan kaedah tanpa tunai. Pada beliau,

sebenarnya penggunaan tanpa tunai mempunyai pelbagai manfaat salah satunya memudahkan kita sebagai pelanggan dan juga juruwang. Ini kerana kita boleh membuat pembayaran dengan cepat dan menjimatkan masa. Walau bagaimanapun, amalan pembayaran tanpa tunai ini dilihat tetap ada kelemhannya seperti boleh mengundang kepada berlakunya jenayah dari segi penipuan, penggodaman dan lain-lain lagi. Tambahan, beliau turut menyatakan bahawa penggunaan tanpa tunai ini juga tidak akan berfungsi sekiranya telefon tidak mempunyai akses kepada internet. Informan Fizah menyatakan bahawa beliau tetap berpuas hati dengan kemudahan-kemudahan pembayaran tanpa tunai yang ada kerana ia memberi manfaat kepadamasyarakat ketika berbelanja. Beliau juga menyatakan bahawa masih ada keraguan untuknya dalam mengamalkan pembayaran tanpa tunai ini tapi beliau tetap akan menggunakannya.

5. Rumusan

Secara keseluruhannya, amalan pembayaran tanpa tunai ini diterima baik oleh masyarakat di luar bandar. Amalan pembayaran tanpa tunai ini juga telah memberi ruang dan peluang kepada penduduk di luar bandar untuk hidup dalam kemajuan teknologi. Walaupun terdapat risiko dalam penggunaan tanpa tunai dalam kehidupan seharian mereka, namun ia masih relevan kepada masyarakat luar bandar kerana manfaat yang diperoleh dalam mengamalkan pembayaran tanpa tunai tersebut. Amalan pembayaran tanpa tunai jelas memudahkan dalam urusan pembelian dan perkhidmatan. Oleh sebab itu ia juga digunakan secara meluas di kawasan luar bandar bagi menggalakkan masyarakat untuk ke arah masyarakat tanpa tunai pada masa hadapan.

RUJUKAN

- Asim Husain. (2017). *Cashless Transaction System : A Study of Paradigm Shift in Indian Consumer Behaviour*. Deemed University.
- Azlina Zainal Abidin & Nur Hafizah Yusoff. (2020). *Amalan Pembelian Tanpa Tunai Dalam Kalangan Masyarakat Awam Semasa Tempoh Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) COVID-19*. Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). 153- 159.
- Izzani Ulfi. (2020). *Tantangan Dan Peluang Kebijakan Non-Tunai: Sebuah Studi Literatur*. Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma. 55-65.
- Lina Marlina, Ahmad Mundzir & Herda Pratama. (2020). *Cashless dan Cardless Sebagai Perilaku Transaksi di Era Digital: Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris*. 533-542.
- Mazni Mohamed, Shukriwani Sa'ad, Sharifah Nawaitul Masdinar Syed A. Rahman & AhmadFarid Ridhwan Zakaria. (2020). *Customer acceptance of cashless payment in Kemaman*. International Journal of Synergy in Engineering and Technology. Kolej Universiti TATI. 1(1) (2020): 1-8.
- Nor Azlilah bt Saad, & Nor Syuhani bt Shaari. (2019). *Persepsi Pelajar Terhadap Pelaksanaan Konsep Urusniaga Tanpa Tunai di Politeknik Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah (POLISAS)*. Politeknik Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah. 36-46.

- Nursyazana Mohd Sopian & Siti Norziah Ismail. (2021). *The Impact of Using Cashless Transactions Among Malaysian Consumers Towards Payment Systems Performance*. Research in Management of Technology and Business. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia. 2(1) (2021): 420-436.
- Rifqy Tazkiyyaturrohmah. (2018). *Eksistensi Uang Elektronik Sebagai Alat Transaksi Keuangan Moden*. Institut Agama Islam Riyadlotul Mujahidin Ponorogo. 21-39.
- Sisca Aulia. (2020). Pola Perilaku Konsumen Digital Dalam Memanfaatkan Aplikasi Dompot Digital. Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara. 311-324.