

PERSEPSI NASABAH BANK TENTANG FASILITAS TRANSAKSI NONTUNAI (STUDI KASUS BANK BNI TBK. CABANG SENGKANG)

Andi Defri Adrian Baso^{1*}, Syahrir Pawerangi², Muhammad Idrus³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YAPI, Bone, Indonesia

E-mail: defriadrianbs@gmail.com^{1*}, syahrirpawerangi1112@gmail.com², muhammadidrus425@gmail.com³

ARTICLE INFO

Riwayat Artikel

Received: 19/01/2024

Revised: 20/02/2024

Accepted: 01/03/2024

Keywords: Bank Customer Perception;
Non-Cash Transaction Facilities

Kata Kunci: Persepsi Nasabah Bank;
Fasilitas Transaksi NonTunai

ABSTRACT

Research Objectives To find out how Bank BNI Tbk. Sengkang Branch customers understand about the use of non-cash transaction facilities, To find out how interested Bank BNI Tbk Sengkang Branch customers are about using non-cash transaction facilities, To find out what impact the use of non-cash transaction facilities has on Bank BNI Tbk customers Sengkang Branch. This research uses a qualitative descriptive approach, where researchers collect data directly from the informants concerned and conduct interviews directly with every customer of BNI Tbk. Bank Sengkang Branch who uses non-cash transaction facilities. Likewise, by using this qualitative method, it is hoped that we will be able to provide a detailed explanation of phenomena that are difficult to convey using qualitative methods. Research results 1) Understanding of Bank Negara Indonesia Tbk Sengkang Branch customers regarding non-cash transaction facilities. 2) The interest of Bank Negara Indonesia Tbk Sengkang Branch customers is related to non-cash transaction facilities. 3) The impact of using non-cash transaction facilities on customers of Bank Negara Indonesia Tbk. Sengkang Branch. 4) Customer perceptions regarding the use of non-cash transaction facilities.

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini untuk (i) mengetahui bagaimana pemahaman nasabah Bank BNI Tbk Cabang Sengkang tentang penggunaan fasilitas transaksi nontunai, (ii) mengetahui bagaimana minat nasabah Bank BNI Tbk. Cabang Sengkang tentang penggunaan fasilitas transaksi nontunai, (iii) mengetahui apa dampak yang ditimbulkan dari penggunaan fasilitas transaksi nontunai terhadap nasabah Bank BNI Tbk. Cabang Sengkang, (iv) persepsi nasabah tentang penggunaan fasilitas transaksi non tunai. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana peneliti melakukan pengumpulan data secara langsung ke informan yang bersangkutan serta melakukan wawancara secara langsung pada setiap nasabah bank BNI Tbk. Cabang Sengkang yang menggunakan Fasilitas transaksi nontunai. Begitu juga dengan menggunakan metode kualitatif ini maka diharapkan

mampu untuk memberikan suatu penjelasan secara terperinci tentang fenomena yang sulit untuk disampaikan dengan metode kualitatif. Hasil penelitian (i) nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang sudah paham penggunaan fasilitas transaksi non tunai, (ii) nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang berminat menggunakan fasilitas transaksi non tunai. (iii) penggunaan fasilitas transaksi non tunai memberikan kemudahan dan praktis dalam penggunaannya, (iv) persepsi nasabah terhadap transaksi non tunai di Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang sangat baik.

PENDAHULUAN

Program “gerakan nasional” nontunai saat ini mulai diterapkan dan begitu banyak pilihan yang ditawarkan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi seperti penggunaan kartu kredit atau ATM, SMS Banking dan Mobile Banking. *Elektronik payment* sistem ini dapat didefinisikan sebagai layanan perbankan modern dengan cara memanfaatkan teknologi yang dapat meningkatkan kinerja yang memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas, dan beberapa tahun ini inovasi pada penyediaan fasilitas transaksi nontunai dengan menggunakan kartu telah berkembang menjadi bentuk yang lebih praktis.

Indonesia sendiri, meskipun dikatakan perkembangan sistem nontunai masih jauh tertinggal, namun peningkatannya sudah terlihat cukup nyata. Bank Indonesia (BI) mencatat volume transaksi melalui sistem nontunai telah mencapai 4,6 miliar transaksi pada tahun 2014 atau meningkat 16,3% dibandingkan dengan tahun 2013 yang sebesar 3,9 miliar transaksi. Ini yang bisa menjadi bukti bahwa fasilitas transaksi nontunai sudah banyak diterima dan sudah menjadi suatu hal yang tren di tengah-tengah masyarakat Indonesia.

Kabupaten Wajo merupakan salah satu Kota pengguna transaksi nontunai tergolong masih dalam tahap permulaan (*inception*), namun telah cukup nyata menunjukkan peningkatan. Perkembangan zaman dan teknologi semakin banyak merubah tata cara kehidupan masyarakat Kabupaten Sengkang. Berbagai inovasi telah diciptakan, kian memudahkan kehidupan masyarakat. Seluruh aspek kehidupan, terutama aspek perekonomian dan keuangan, telah secara nyata terdampak keadaan ini. Munculnya sistem fasilitas transaksi nontunai yang berbasis kartu dan elektronik (*e-payment*) adalah buktinya, yang kemudian menjadi penopang sebagian besar transaksi di negara-negara maju saat ini, sehingga turut memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan mereka.

Fungsi Bank yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya.

Seperti halnya dengan Bank BNI Tbk Cabang Sengkang dimana Bank ini dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti, tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan transaksi pembayaran atau melakukan penagihan.

Dalam dunia modern pada saat ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu daerah sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, pada saat ini dan di masa yang akan datang kita tidak akan dapat lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan.

Dalam kegiatan bertransaksi masyarakat Kabupaten Wajo khususnya pada nasabah Bank BNI Tbk. Cabang Sengkang sebagian sudah menggunakan fasilitas transaksi nontunai. Contohnya pada saat nasabah mau melakukan pembelian barang secara *online* maka pada saat itu juga mereka menggunakan fasilitas transaksi pembayaran nontunai dengan cara terlebih dahulu mentransfer uang pembelian barang tersebut menggunakan kartu ATM, SMS Banking, Mobile Banking. Maka dalam hal ini penulis bermaksud melakukan penelitian pada nasabah Bank BNI Tbk. Cabang Sengkang yang menggunakan fasilitas transaksi nontunai dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana sebenarnya persepsi nasabah selama ini yang sudah menggunakan fasilitas transaksi nontunai. Karena pada saat penulis melakukan observasi awal ditemukan beberapa hal yang perlu untuk di kaji lebih dahulu, contoh permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini yaitu fasilitas transaksi nontunai masih terbatas, kemudian nasabah masih kurang tau tentang bagaimana penggunaan fasilitas transaksi nontunai dan tidak semua nasabah bank BNI Tbk. Cabang Sengkang tau kalau ada fasilitas transaksi tersebut. kemudian pada saat mau menggunakan produk transaksi yang berbasis teknologi ini seperti penggunaan SMS Banking dikenakan biaya pulsa sehingga nasabah tidak dapat mengaksesnya jika tidak memiliki pulsa,

begitu pula dengan Mobile Banking nasabah juga tidak dapat mengaksesnya jika tidak memiliki jaringan internet.

Oleh karena itu, maka si peneliti bermaksud untuk meneliti tentang “Persepsi Nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Tentang Fasilitas Transaksi Nontunai (Studi Kasus pada Bank BNI Tbk. Cabang Sengkang)”.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Teori Persepsi

Persepsi adalah suatu kesan terhadap suatu obyek yang diperoleh melalui proses penginderaan, pengorganisasian, dan interpretasi terhadap obyek tersebut yang diterima oleh individu, sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas integrated dalam diri individu (Supiani, Rahmat and Budiman, 2021). Persepsi setiap orang terhadap suatu obyek akan berbeda-beda. Oleh karena itu persepsi memiliki sifat subyektif. Deddy Mulyana mengatakan bahwa persepsi sosial merupakan suatu proses penangkapan arti dari suatu obyek sosial dan kejadian-kejadian yang kita alami dalam lingkungan kita. Setiap orang akan memiliki suatu gambaran yang sifatnya akan berbeda mengenai realitas disekelilingnya. Berdasarkan dengan prinsip-prinsip sosial diatas yang merupakan terdiri dari lima prinsip sosial bahwa masyarakat berpersepsi berdasarkan sifat pengalaman, selektif, dugaan, evaluative, dan kontekstual.

a. Proses pembentukan persepsi

Proses terjadinya persepsi dapat dimulai dari obyek yang menimbulkan stimulus mengenai alat indera atau reseptor. Proses stimulus mengenai alat indera merupakan suatu proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indera akan diteruskan oleh saraf sensorik ke otak. Berkaitan dengan proses persepsi, seperti yang terungkap dari definisi persepsi yang dikemukakan Robbin bahwa persepsi merupakan suatu proses dengan individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberikan makna kepada lingkungan mereka. Proses ini terdiri dari proses mengorganisasikan dan menginterprestasikan. Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Devidoff, stimulus yang diterima melalui alat inderanya kemudian diorganisasikan, diinterpretasikan, sehingga individu (seseorang) akan menyadari dan mengerti tentang apa yang di inderakan itu. Berdasarkan hal tersebut, maka di dalam persepsi dapat dikemukakan karena perasaan, kemampuan berpikir, pengalaman-pengalaman individu

(seseorang) itu tidak sama, maka dalam mempersepsikan sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan dapat berbeda antara individu satu dan individu yang lainnya.

b. Faktor-faktor yang berperan dalam Persepsi

Dapat dikemukakan adanya beberapa faktor yang berperan dalam persepsi:

- 1) Obyek yang dipersepsikan
- 2) Alat indera, syaraf dan pusat penerimaan syaraf
- 3) Perhatian

2. Teori Transaksi Nontunai

Transaksi nontunai merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa yang ditawarkan oleh lembaga keuangan untuk memudahkan entitas ekonomi dalam melakukan transaksi dan pembayaran tanpa harus menggunakan uang tunai. Sejalan dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat, pola dan sistem pembayaran dalam transaksi ekonomi terus mengalami ragam inovasi yang muncul baik dalam bentuk instrumen pembayaran, metode, maupun mekanisme pembayaran. Munculnya teknologi atau infrastruktur baru mungkin saja memerlukan legal lazim baru. Dengan adanya sistem non-tunai dalam membayar dapat menimbulkan transparansi dalam pengurangan pemakaian uang tunai dengan arti banyaknya tingkatan pemakaian transaksi non-tunai menurunkan banyaknya permintaan uang tunai (Oktaviyanti Panjaitan and Herlina Sitorus, 2022).

Bertransaksi tanpa uang tunai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, seperti : memanfaatkan jasa kartu kredit, ATM, SMS banking, *mobile banking*.

a. Kartu Kredit (*Bank Card*)

Kartu kredit merupakan “uang elastik” yang dikeluarkan oleh bank kegunaanya adalah sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu seperti supermarket pasar swalayan, hotel dan tempat lainnya (Bakri, 2022). Jenis-jenis bank card yang sudah dikenal luas oleh masyarakat dewasa ini adalah:

- 1) Kartu kredit (*credit card*) adalah suatu sistem di mana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh penerbit, dan pemegang kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan sekaligus ataupun dengan pembayaran secara angsuran. kartu kredit adalah kartu plastik yang dikeluarkan oleh lembaga perbankan, yang berfungsi sebagai pengganti alat pembayaran tunai dengan konsekuensi

berhutang kepada pihak yang mengeluarkan dan mempunyai kewajiban membayar kembali pada waktu yang telah ditentukan (Fatoni, 2022).

- 2) Kartu debet (*debet card*) adalah suatu sistem dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan terjadinya pengurangan secara langsung simpanan di dalam rekening nasabah atau pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Kartu debet merupakan kartu yang diterbitkan oleh lembaga keuangan untuk digunakan dalam melakukan transaksi dengan saldo yang ada di dalamnya (Lestari and Indrarini, 2023).

Salah satu sarana yang memegang peran penting dalam penggunaan bank card adalah *Automated Teller Machine* (ATM). ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) termasuk pada saat hari libur.

Sesuai dengan perkembangan teknologi pada saat sekarang ini bank juga telah menyediakan tipe-tipe mesin ATM lainnya, yaitu seperti: mesin ATM yang hanya dapat melayani transaksi nontunai, mesin ATM yang melayani transaksi penyetoran uang tunai *cash deposit machine* (CDM), mesin ATM yang dapat melayani semua transaksi yang telah disebutkan diatas.

Sarana selanjutnya selain dari penggunaan fasilitas mesin ATM, seiring dengan berkembangnya teknologi adalah penggunaan sarana SMS Banking dan Mobile Banking.

- b. Definisi SMS (*Short Message Service*) Banking
SMS (*Short Message Service*) Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone dengan menggunakan media SMS (*Short Message Service*) (Hartono, Abdi and Subhan, 2022).
 - 1) Fitur
Fitur SMS Banking antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, dan suku bunga); dan layanan transaksi seperti: transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, asuransi, internet, kartu kredit), Pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.
 - 2) Cara kerja SMS Banking
Untuk dapat menggunakan *SMS Banking*, nasabah harus mendaftarkan diri dan mendaftarkan nomor ponsel terlebih

dahulu ke bank serta mendapatkan *password*, nasabah dapat bertransaksi dengan cara mengetik SMS sesuai dengan format yang telah ditentukan. Format SMS berbeda-beda berdasarkan format SMS yang telah ditentukan oleh masing-masing bank, contohnya:

Transfer<Rek_Sumber><Rek_Tujuan><Nominal><Password>

Pesan ini kemudian dikirim ke nomor tujuan yang telah ditentukan oleh bank. Untuk menggunakan fasilitas ini nasabah sebaiknya terlebih dahulu mempelajari petunjuk format SMS yang tertera pada buku petunjuk SMS Banking atau pada *Website Bank*.

- c. Definisi *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone (Arianty Akob and Sukarno, 2022). Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat di unduh dan di instal oleh nasabah. *Mobile Banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS Banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *SMS Banking*.

- 1) Fitur

Fitur-fitur layanan *Mobile Banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti: transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.

- 2) Cara Kerja *Mobile Banking*

Untuk menggunakan *Mobile Banking*, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan *password*. Nasabah dapat memanfaatkan layanan mobile banking dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada SIM Card atau aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan mobile banking melalui menu yang telah tersedia pada SIM Card, nasabah dapat memilih menu sesuai dengan kebutuhannya kemudian nasabah akan diminta untuk menginput PIN SMS Banking saat menjalankan transaksi.

Sedangkan apabila nasabah menggunakan mobile banking melalui aplikasi yang telah terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada ponsel seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan *password* untuk login, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta untuk memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.

d. Transfer (Kiriman Uang)

transfer adalah suatu perintah dari pihak ketiga kepada bank untuk mengirimkan suatu jumlah tertentu kepada pihak yang ditunjuk oleh nasabah (pihak ketiga) yang berada di suatu wilayah tertentu dengan biaya komisi transfer dibebankan sebagai pendapatan bagi bank (Andriani, Thantawi and Mursyidah, 2022). Transfer merupakan, jasa pengiriman uang lewat bank baik dalam kota, luar kota, atau keluar negeri. Lama pengiriman tergantung dari sarana yang digunakan untuk mengirim. Kemudian besar biaya kiriman juga sangat tergantung dari sarana yang digunakan, apakah menggunakan sarana lewat telepon atau lewat teller. Biaya lewat telepon akan lebih mahal dibandingkan dengan lewat teller. Kecepatan pengiriman juga tergantung dari sarana yang digunakan, misalnya pengiriman lewat telepon jauh lebih cepat dibandingkan dengan lewat teller.

Sarana yang akan digunakan dalam jasa transfer ini tergantung dari kemauan nasabah. Sarana yang akan dipilih akan mempengaruhi kecepatan pengirimannya dan besar kecilnya biaya pengiriman yang akan dibebankan kepada nasabah yang menggunakan jasa transfer tersebut. Pengiriman uang atau transfer lewat bank akan memberikan beberapa keuntungan bagi nasabah, jika dibandingkan dengan jasa pengiriman lainnya.

Keuntungannya yang diperoleh masing-masing pihak antara lain:

- 1) Bagi nasabah akan mendapatkan
 - a) Mengirim uang lebih cepat
 - b) Aman sampai tujuan
 - c) Pengiriman dapat dilakukan lewat telepon melalui pembebanan rekening
 - d) Prosedur mudah dan murah
- 2) Bagi bank akan memperoleh
 - a) Biaya kiriman

b) Biaya provisi dan komisi

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan objek penelitian adalah nasabah Bank Negara Indonesia Cabang Sengkang yang menggunakan Fasilitas transaksi nontunai.

Adapun prosedur pengumpulan data yang dilakukan meliputi :

1. Observasi

Observasi adalah sebuah pengamat terhadap pola perilaku manusia dalam situasi tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang diinginkan. Adapun observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian tentang bagaimana persepsi nasabah bank BNI Tbk. Cabang Sengkang tentang fasilitas transaksi nontunai, dan yang menjadi sasaran observasi yaitu nasabah bank BNI Tbk Cabang Sengkang yang menggunakan fasilitas transaksi nontunai.

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti menggunakan wawancara terbuka, yaitu wawancara yang dilakukan dengan tidak merahasiakan informasi mengenai narasumbernya dan juga memiliki pertanyaan-pertanyaan yang tidak terbatas dan tidak terikat jawabannya. Adapun waktu wawancara disesuaikan dengan kondisi dan situasi informan pada saat wawancara. Selama proses wawancara peneliti membuat catatan yang bertujuan untuk menuliskan keadaan atau situasi saat berlangsungnya wawancara.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa nasabah dan karyawan yang telah dicatat data datanya seperti nama, alamat dan pekerjaannya. kemudian di analisis dan di simpulkan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu bentuk anlisi yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan dari awal sampai akhir penelitian. Dalam proses reduksi ini peneliti benar benar mencari data yang benar dan valid. Ketika peneliti menyaksikan kebenaran data yang diperoleh akan dicatat kembali dengan informasi lain yang dianggap peneliti lebih mengetahui. Proses permasalahan yang akan diteliti yakni indikator indikator tentang persepsi nasabah Bank BNI Tbk. Cabang Sengkang tentang fasilitas transaksi nontunai. Setelah data yang diperoleh di analisis maka peneliti melanjutkan wawancara dengan sumberdata berikutnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan

Tujuannya adalah agar mempermudah membaca dan menarik kesimpulan. Oleh karena itu sajiannya harus tersusun secara teratur. Dalam proses ini peneliti mengelompokkan hal hal yang serupa menjadi kategori atau kelompok pada beberapa persepsi nasabah. Masing masing kelompok menunjukan sub sub agar bisa menjadi urutan urutan.

3. Verifikasi (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisi data kualitatif. Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan dengan mencocokkan pada reduksi dan display data. Agar kesimpulan yang telah dikaji dapat disepakati untuk ditulis sebagai laporan yang memiliki tingkat kepercayaan yang benar. Dalam hal ini peneliti akan mencoba menarik kesimpulan tentang persepsi nasabah Bank BNI Tbk. Cabang Sengkang tentang penggunaan fasilitas transaksi nontunai.

2	Zulkarnaen	Laki-Laki
3	Alwi	Laki-Laki
4	Muliyawati	Perempuan
5	Muhammad Zaenal	Laki-Laki
6	Mega Selpi	Perempuan
7	Akbar	Laki-Laki
8	Jusman	Laki-Laki

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 5 orang laki-laki dari 8 informan dan 3 orang sisanya adalah seorang perempuan.

c. Berdasarkan Jenis Pendidikan

Tabel.3

No	Nama Informan	Jenis Pendidikan
1	Harianty	S1
2	Zulkarnaen	SMA
3	Alwi	S1
4	Muliyawati	D3
5	Muhammad Zaenal	S1
6	Mega Selpi	SMA
7	Akbar	SMA
8	Jusman	S1

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4 orang dari 8 informan adalah lulusan Strata Satu (S1) dan 3 orang lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA), lalu yang satunya lulusan Diploma 3 (D3).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Latar Belakang Informan

Adapun latar belakang dari informan di kategorikan berdasarkan: Usia, Jenis kelamin, pendidikan dan jenis pekerjaan yaitu sebagai berikut:

a. Berdasarkan jenis usia informan

Tabel.1

No	Nama Informan	Usia Informan
1	Harianty	61
2	Zulkarnaen	37
3	Alwi	51
4	Muliyawati	40
5	Muhammad Zaenal	46
6	Mega Selpi	29
7	Akbar	33
8	Jusman	49

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa informan dengan usia yang paling mudah adalah umur 29 tahun dan yang paling tua adalah umur 61 tahun.

b. Berdasarkan jenis kelamin

Tabel.2

No	Nama Informan	Jenis Kelamin
1	Harianty	Perempuan

d. Berdasarkan jenis pekerjaan

Tabel.4

No	Nama Informan	Jenis Pekerjaan
1	Harianty	Guru SD
2	Zulkarnaen	Wiraswasta
3	Alwi	Ketua Bawaslu
4	Muliyawati	IRT
5	Muhammad Zaenal	PNS
6	Mega Selpi	Karyawan Swasta
7	Akbar	Nelayan
8	Jusman	Nakhoda Kapal Ferry

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 8 informan memiliki jenis pekerjaan yang berbeda beda yang dimana, 1 orang sebagai Guru Sekolah Dasar (SD), 1 orang sebagai Wiraswasta, 1 orang sebagai Ketua Bawaslu, 1 orang sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT), 1 orang sebagai PNS, 1 orang sebagai Karyawan Swasta, 1 orang sebagai Nelayan dan yang terakhir sebagai Nakhoda Kapal Ferry.

PEMBAHASAN

1. Pemahaman nasabah Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang tentang fasilitas transaksi non tunai

Pemahaman nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang tentang fasilitas transaksi non tunai ini secara umum sudah paham. Berikut beberapa penjelasan dari nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang dalam proses wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan fasilitas transaksi non tunai, Seperti yang diungkapkan oleh bapak Alwi selaku ketua bawaslu dan juga sebagai nasabah di Bank BNI mengatakan bahwa,

“Menurut saya fasilitas transaksi non tunai merupakan fasilitas yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan transaksi seperti pembayaran listrik, pembelian pulsa dan transfer yang sifatnya tidak menggunakan uang fisik atau kertas”.

Kemudian peneliti melakukan wawancara selanjutnya dengan ibu Harianty selaku Guru SD dan juga sebagai nasabah di Bank BNI

“ibu harianty mengatakan bahwa fasilitas transaksi non tunai adalah kegiatan transaksi tanpa uang tunai seperti penggunaan ATM, SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking, Transfer dan lain-lainnya”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang memahami bahwa fasilitas transaksi non tunai adalah semua jenis transaksi atau pembayaran yang tidak menggunakan uang secara langsung, melainkan menggunakan media perantara seperti penggunaan ATM, SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan terkait dengan pemahaman nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang tentang fasilitas transaksi non tunai, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa fasilitas transaksi non tunai adalah sebuah system transaksi digital atau elektronik yang lebih modern dengan memanfaatkan alat transaksi bantu seperti penggunaan Kartu ATM, SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking dan lain sebagainya tanpa harus menggunakan uang fisik (uang kertas maupun logam).

Jenis pembayaran atau transaksi demikian telah banyak dilakukan oleh nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang, hal tersebut dijelaskan oleh bapak Jusman selaku Nahkoda kapal ferry dan juga sebagai nasabah Bank BNI mengatakan bahwa:

“Saya lebih memilih transaksi atau pembayaran secara non tunai, apalagi saya biasanya berpergian jauh . pembayaran sejenis ini terasa sangat lebih efektif dan tidak perlu membawah uang dengan jumlah yang banyak kemana- mana”.

Hal yang sama di jelaskan juga oleh ibu Mega Selpi selaku karyawan swasta dan juga sebagai nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang mengatakan bahwa:

“Saya lebih memilih transaksi atau pembayaran non tunai. Apalagi jika saya mau melakukan pembelian secara online saya tidak perlu lagi ke bank untuk membayar barang tersebut, terlebih lagi dalam kondisi pada saat sekarang ini tidak memungkinkan saya untuk belanja kemana-mana lagi, sehingga belanja online telah perlahan akan menjadi kebiasaan, bertransaksi dengan menggunakan fasilitas transaksi non tunai menjadi pilihan saya, dan tentunya lebih mudah dan efektif”.

Pernyataan dari ke dua informan di atas mengatakan bahwa sistem transaksi non tunai saat ini sangat sesuai dengan kondisi masyarakat yang tengah melakukan pembatasan diri dengan orang banyak sehingga pemerintah tidak memperbolehkan masyarakat untuk kemana-mana dalam rangka untuk mencegah terjadinya penyebaran wabah penyakit covid-19. Berbagai macam transaksi jual beli secara online didukung oleh pembayaran tidak dilakukan secara langsung (tunai), sehingga aktivitas jual beli menjadi lebih efektif tanpa harus mendatangi langsung pusat perbelanjaan.

Namun, disini lain masih terdapat nasabah Bank BNI yang lebih memilih transaksi atau pembayaran secara langsung (tunai), karena merasa telah terbiasa dan ada beberapa pertimbangan. Berikut penjelasan dari bapak Zulkarnaen selaku wiraswasta dan juga sebagai nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang. Ia merupakan salah satu informan, mengatakan bahwa,

“Saya masih menggunakan transaksi atau pembayaran secara langsung (tunai), meskipun saya memiliki fasilitas transaksi non tunai seperti ATM, SMS Banking Dan Mobile Banking, biasanya saya hanya menggunakan fasilitas transaksi non tunai ini dalam keadaan darurat saja, dan penggunaan fasilitas transaksi non tunai ini kita tidak dapat mengaksesnya jika jaringan bermasalah. Sehingga untuk belanja dan membayar beberapa jenis transaksi saya lebih memilih

untuk melakukan secara langsung (tunai), karena saya lebih merasa tepat dan aman”.

Berdasarkan penjelasan dari salah satu nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang diatas memberikan gambaran bahwa masih terdapat nasabah yang memilih untuk melakukan transaksi secara langsung (tunai), tetapi mereka sudah paham tentang tatacara menggunakan fasilitas transaksi non tunai. Hal tersebut dilakukan karena faktor lain misalnya jaringan bermasalah pada saat mau melakukan transaksi non tunai dan merasa aman dan tepat pada saat ia melakukan transaksi secara langsung.

Beberapa alat atau fasilitas transaksi yang menjadi media perantara yang digunakan oleh nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang dalam melakukan transaksi non tunai yang disebutkan oleh beberapa informan yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada bapak Zulkarnaen selaku wiraswasta dan juga sebagai salah satu nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang mengatakan bahwa:

“Biasanya saya menggunakan ATM, SMS Banking untuk melakukan transfer uang ke keluarga”.

Sedangkan menurut bapak Muhammad Zaenal selaku PNS dan juga sebagai Nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang Mengatakan Bahwa:

“Untuk melakukan transaksi atau pembayaran dalam proses belanja online saya biasanya menggunakan E-Banking dan shopee”.

Berbeda dengan narasumber selanjutnya yaitu ibu Harianty selaku Guru SD dan juga sebagai nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang Mengatakan bahwa:

“Saya dalam melakukan kegiatan transaksi non tunai biasanya menggunakan kartu ATM, Uang digital berupa dana aplikasi untuk melakukan pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa dan belanja Online”.

Kemudian ibu Muliyanawati selaku IRT Ba Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang dan juga sebagai nasabah mengatakan bahwa:

“Saya melakukan transaksi non tunai biasanya dalam hal pembelian barang di wilayah yang berbeda dengan wilayah saya sehingga saya harus melakukan transfer melalui ATM atau Mobile Banking”.

Berdasarkan dengan hasil wawancara dari beberapa informan diatas maka dapat diketahui bahwa jenis alat atau fasilitas transaksi non tunai yang biasa digunakan oleh nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang diantaranya, kartu ATM, SMS Banking, Mobile Banking dan shopee.

Intensitas penggunaan fasilitas transaksi non tunai pada nasabah Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang, juga dijelaskan oleh informan sebagai berikut:

Sebagaimana dijelaskan oleh bapak Zulkarnaen selaku wiraswasta dan juga sebagai pengguna Fasilitas Transaksi Non Tunai mengatakan Bahwa:

“Tidak terlalu sering, jika saya kalkulasikan penggunaannya sekitar 3-5 kali perpekan”.

Sedangkan menurut bapak Alwi selaku Ketua Bawaslu dan juga sebagai nasabah Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang mengatakan bahwa:

“Biasanya jika saya belanja online dan ada hal-hal mendadak dan penting untuk dibayar”.

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada narasumber selanjutnya yaitu ibu Mega Selpi selaku karyawan swasta dan juga sebagai nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang mengatakan bahwa:

“Bisa dikatakan tidak terlalu sering, tetapi dalam setiap jenis transaksi atau pembayaran dipembelajaan kecuali di sekitar rumah dan pasar terdekat yang mudah untuk saya jangkau maka saya akan menggunakan jasa transaksi pembayaran non tunai”.

Pernyataan yang senada disampaikan oleh bapak akbar selaku Nelayan Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan fasilitas transaksi non tunai ini hanya untuk pembayaran tertentu saja”.

Berdasarkan dari pernyataan informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa beberapa nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang tidak terlalu intens dalam menggunakan fasilitas transaksi pembayaran non tunai, nasabah menggunakan fasilitas transaksi non tunai sesuai dengan kebutuhan dan untuk pembayaran tertentu saja seperti, pembayaran belanjaan yang dilakukan online, pembayaran yang dilakukan secara tiba-tiba atau dadakan dan penting, system pembayaran tersebut dinilai oleh nasabah lebih efektif.

2. Minat Nasabah Bank BNI Tentang Penggunaan Fasilitas transaksi Non Tunai

Setelah melakukan wawancara kepada beberapa informan yang menggunakan fasilitas transaksi non tunai khususnya pada nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang, peneliti mendapatkan beberapa penjelasan mengenai faktor yang menyebabkan nasabah Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang berminat untuk menggunakan fasilitas transaksi non tunai yaitu sebagai berikut:

- a. Berminat untuk menggunakan fasilitas transaksi non tunai karena dari segi pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan. Salah satu informan memberikan penjelasan bahwa:

“saya sangat suka karena pelayanan yang berikan oleh *costumer servise* pada saat saya ingin membuka tabungan dan membuat kartu ATM, dan membuka aplikasi SMS Banking dan Mobile Banking, disana karyawannya sudah menjelaskan begitu detail tentang mamfaat dari kartu ATM, SMS Banking, dan Mobile Banking itu sendiri, fitur-fitur yang ada pada mesin ATM, SMS Banking, dan Mobile Banking, membuat hal itu menjadi lebih mudah cukup hanya membawa KTP dan KK saja untuk membuat fasilitas tersebut”.

Dari penjelasan yang disampaikan oleh informan diatas bahwa sudah jelas nasabah yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sehingga menjadi poin tambahan bagi nasabah untuk menggunakan jasa-jasa bank.

- b. Berminat menggunakan fasilitas transaksi non tunai karena dinilai dapat memberikan manfaat sehingga nasabah berminat untuk menggunakannya. Salah satu infoman memberikan penjelasan bahwa:

“Saya sudah tentunya pasti berminat untuk menggunakan fasilitas transaksi non tunai tersebut karena mamfaat dari berbagai fasilitas yang sudah disediakan oleh Bank BNI seperti, Kartu ATM, SMS Banking dan Mobile Banking ini sudah sangat memudahkan saya, seperti dalam melakukan transfer, penarikan tunai, pembayaran listrik, pembelian pulsa dan sebagainya”.

Peneliti melakukan wawancara selanjutnya kepada bapak Alwi selaku ketua bawaslu dan juga sebagai nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang Mengatakan bahwa:

“sudah cukup memuaskan dan berminat untuk menggunakan fasilitas transaksi non tunai yang diberikan oleh Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang karena memudahkan saya tentunya tanpa perlu datang langsung ke bank untuk melakukan berbagai transaksi tanpa perlu mengantri di bank”.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa nasabah berminat untuk menggunakan fasilitas transaksi non tunai dikarenakan memberikan mamfaat yang baik karena memberikan kemudah untuk nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.

- c. Berminat menggunakan fasilitas transaksi non tunai karena adanya fasilitas penunjang yang disediakan oleh Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang yang sangat memadai, seperti yang dijelaskan oleh salah satu informan sebagai berikut:

“Saya sudah puas terhadap pelayanan fasilitas transaksi yang diberikan oleh Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang, mulai dari pemberian kartu ATM maupun mesin ATMnya, serta aplikasi SMS Banking dan Mobile Banking yang mempermudah saya atau nasabah lainnya tentunya untuk melakukan berbagai transaksi tanpa perlu mengantri ataupun harus pergi ke bank lagi”.

Sedangkan ibu Harianty selaku Guru SD dan juga sebagai narasumber dan juga salah satu nasabah Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang mengatakan bahwa:

“Adapun fasilitas penunjang yang disediakan oleh Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang sudah cukup baik akan tetapi akan lebih baik lagi untuk ditingkatkan lagi seperti memperbanyak masin ATM khususnya di kota sengkang sesuai dengan keluhan dan saran yang sudah disampaikan oleh beberapa nasabah sehingga nasabah bisa puas dan menjadi loyal nantinya”.

Dari hasil yang disampaikan informan diatas maka peniliti dapat menarik kesimpulan bahwa, nasabah sudah sudah cukup puas tentang penggunaan fasilitas transaksin non tunai yang disediakan oleh Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang. Namun ada beberapa masukan yang seharusnya untuk ditingkatkan lagi dan diperbaiki lagi.

3. Dampak Yang Ditimbulkan Dari Penggunaan Fasilitas Transaksi Non Tunai Terhadap Nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang

- a. Dampak atau kelebihan yang ditimbulkan dari penggunaan fasilitas transaksi non tunai terhadap nasabah B Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang, berbagai jenis penggunaan fasilitas atau alat transaksi non tunai yang digunakan oleh nasabah Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang,

berikut yang dijelaskan oleh beberapa informan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada ibu Harianty selaku nasabah Bank BNI mengatakan bahwa:

"Menggunakan fasilitas transaksi non tunai menurut saya, sangat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, karena saya tidak perlu lagi capek- capek ke agen, cukup dengan memakai hp saja dan dapat dilakukan dimana saja selagi masih ada jaringan".

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada bapak Zulkarnaen selaku wiraswasta dan juga sebagai nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang mengatakan bahwa:

"Uang elektronik memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi. Kartu ATM digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau perpindahan dana serta pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian".

Dampak alat atau fasilitas transaksi non tunai sebagai salah satu media perantara untuk melakukan suatu aktivitas transaksi dijelaskan lebih khusus oleh salah satu informan sebagai berikut:"

"Fasilitas transaksi non tunai yang ada di bank BNI tersebut, sangat membantu dalam pengelolaan dan penggunaan keuangan, dalam hal pengelolaan keuangan peran kartu ATM sebagai alat tabung dalam menyimpan uang, Mobile banking dan SMS banking juga sebagai media perantara untuk melakukan kegiatan keuangan yang sifatnya non tunai, dari situ saya dapat mengelolai pengeluaran dan pemasukan keuangan saya dengan baik.

Kadangkala kita juga akan kewalahan jika saat harus memegang uang dalam bentuk fisik atau tunai dengan jumlah yang cukup banyak. Maka dengan itu solusinya adalah kita harus menyimpannya ke dalam ATM atau dalam bentuk uang elektronik, sehingga kita lebih mudah dan juga lebih aman dari tindakan kejahatan atau kriminal. ATM, SMS Banking, dan Mobile Banking juga dapat membantu kita dalam pengiriman uang untuk keluarga yang ada di luar daerah. ATM, SMS Banking dan Mobile Banking memiliki fitur layanan transfer melalui nomer rekening yang tersedia".

Berdasarkan hasil wawancara diatas dan hasil pengamatan peneliti, maka dapat

digambarkan bahwa dampak yang ditimbulkan dari penggunaan fasilitas transaksi non tunai sangat kongkrit. Nasabah merasa lebih praktis dan efektif serta efisien. Nasabah juga lebih merasa aman dari tindakan kriminal. Terlebih lagi untuk proses pembayaran dalam jumlah besar, kita tidak perlu lagi membawa uang banyak dalam bentuk tunai yang sifatnya lebih beresiko tinggi.

- b. Kekurangan dari penggunaan fasilitas transaksi non tunai yang dirasakan oleh nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang, dari berbagai jenis fasilitas transaksi yang sudah disediakan oleh Bank BNI untuk para nasabahnya. Berikut yang dijelaskan oleh informan berkaitan dengan kekurangan (masalah) yang dirasakan selama menggunakan fasilitas transaksi non tunai, yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada bapak Muhammad Zaenal selaku PNS dan juga sebagai nasabah Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang mengatakan bahwa:

"kendala yang biasa saya rasakan pada saat mau melakukan transaksi non tunai seperti penggunaan ATM, mesin ATM nya itu susah untuk di jangkau.

Sedangkan menurut bapak Justam selaku Nahkoda kapal ferry dan juga sebagai nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang mengatakan bahwa:

"Kekurangan yang sering saya rasakan pada saat mau melakukan transaksi non tunai yaitu, pada saat saya tiba-tiba mau melakukan transaksi namun bermasalah dengan jaringan internet sehingga saya tidak bisa melakukan transaksi tersebut karena jaringannya jelek".

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada ibu Mega Selpi selaku karyawan swasta dan juga sebagai nasabah Bank BNI mengatakan Bahwa:

"Fasilitas transaksi non tunai ini yang berbentuk SMS Banking memiliki kekurangan yaitu kita tidak bisa mengaksesnya jika tidak mempunyai pulsa".

Berdasarkan dengan hasil wawancara di atas dapat diketahui beberapa hal yang menjadi dampak kekurangan dari penggunaan fasilitas transaksi non tunai yang dapat dirasakan oleh nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang yaitu diantaranya adalah sarana dan prasarana yang terbatas, dan juga terdapat beberapa lokasi atau daerah yang kualitas jaringannya

tidak mendukung untuk digunakan fasilitas transaksi non tunai tersebut.

Maka hal yang seharusnya dilakukan oleh setiap pelaku produksi layanan yang menggunakan fasilitas transaksi non tunai adalah harus senantiasa untuk selalu melakukan evaluasi dan perbaikan atau *servis* terhadap teknologi yang telah di sediakan. Selain itu pihak yang berwewenang dengan penyediaan dan kualitas jaringan diharapkan dapat dilakukan secara maksimal.

Selain dari kekurangan dalam penggunaan fasilitas transaksi diatas, salah satu informan juga menjelaskan bahwa dalam melakukan transaksi non tunai melalui ATM, SMS Banking dan Mobile Banking, resiko *Hecking* bisa saja terjadi.

“Pada saat saya melakukan transaksi atau pembayaran melalui ATM, SMS Banking atau Mobile Banking, saya selalu merasa was-was, meskipun efektif maupun efisien, akan tetapi menggunakan fasilitas transaksi non tunai tersebut kadang membuat kita merasa tidak aman”.

Hal tersebut dialami oleh beberapa informan, untuk itu dalam menghadapi hal tersebut, sebaiknya setiap pengguna fasilitas transaksi non tunai diharapkan untuk selalu menyimpan PIN dengan baik dan tidak boleh sembarang login.

Adapun fasilitas merupakan sebagai sarana dan prasarana yang disertakan oleh lembaga keuangan untuk diberikan kepada nasabahnya, seluruh fasilitas pelayanan yang diberikan diharapkan mampu untuk memenuhi seluruh kebutuhan nasabah yang akan melakukan transaksi keuangan. Sehingga fasilitas merupakan salah satu faktor penunjang utama dalam melakukan kegiatan transaksi keuangan. Pada perbankan fasilitas yang diberikan oleh pihak bank semakin beragam seperti yang sudah digunakan oleh narasumber diatas diantaranya: penggunaan kartu ATM, SMS Banking dan penggunaan Mobile Banking serta dengan fasilitas non tunai lainnya.

Fasilitas yang baik memperhatikan sarana dan prasarana selain memperhatikan selain memperhatikan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh lembaga keuangan, maka perlu juga untuk memperhatikan tingkat keamanan dari nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi non tunai. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana serta dengan tingginya tingkat keamanan pada saat nasabah melakukan

transaksi non tunai, maka itu akan membuat nasabah akan betah untuk berurusan dengan lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas transaksi non tunai, sehingga mampu untuk mengusir kebosanan dan rasa was-was pada saat kita akan melakukan kegiatan transaksi dalam bentuk non tunai.

Maka dilihat dari segi pemahaman, minat dan dampak yang ditimbulkan dari penggunaan fasilitas transaksi non tunai tersebut. Sehingga informan memiliki pandangan atau persepsi tentang penggunaan fasilitas transaksi non tunai sebagaimana yang dijelaskan oleh beberapa informan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada ibu Harianty selaku Guru SD dan juga sebagai nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang mengatakan bahwa :

“persepsi saya mengenai tentang penggunaan fasilitas transaksi non tunai, sangatlah bagus karena dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran, pembelian online dan lain-lain”.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada bapak Zulkarnaen selaku wiraswasta dan juga sebagai pengguna fasilitas transaksi non tunai mengatakan bahwa:

“sudah cukup bagus mi tapi alangka bagusnya untuk di kembangkan lagi sesuai dengan era sekarang”.

Senada dengan apa yang disampaikan oleh narasumber diatas, bapak Akbar selaku Nelayan juga Mengatakan bahwa:

“Memudahkan untuk melakukan transaksi non tunai karena kita bisa melakukan transaksi dimana saja tanpa harus pergi ke Bank karena ada namanya SMS Banking dan Mobile Banking, itu dapat digunakan pada saat mau bertransaksi”.

Kemudian peneliti melakukan wawancara lagi kepada bapak Alwi selaku Ketua bawaslu dan juga sebagai nasabah Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang mengatakan bahwa:

“Jadi menurut saya mengenai fasilitas transaksi non tunai yaitu sangat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, akan tetapi alangkah lebih bagusya lagi jika pihak bank melakukan inovasi atau pembaharuan terutama dalam Mobile Banking untuk mengikuti tren”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dijelaskan oleh beberapa informan diatas maka

dapat ditarik kesimpulan bahwa, persepsi atau cara pandang nasabah Bank BNI terhadap fasilitas transaksi non tunai sudah dipandang cukup baik, karena fasilitas transaksi non tunai tersebut memberikan mamfaat kemudahan untuk melakukukan transaksi keuangan.

Informan juga memiliki pandangan bahwa, pada Bank BNI itu sendiri masih perlu untuk melakukan berbagai inovasi atau pembaharuan dalam berbagai aspek yang dimana salah satunya yaitu masih kurangnya masin ATM yang disediakan oleh Bank BNI sehingga nasabah masih terbatas untuk menjangkaunya.

Adapun harapan yang disampaikan oleh informan untuk lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas transaksi non tunai khususnya pada Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang tersebut yaitu:

Berdasarkan dengan hasil wawancara yang diperoleh oleh peneliti kepada bapak Zulkarnaen, bapak Muhammad Zaenal dan bapak Jusman serta ibu Mega Selpi memiliki kesenadaan jawaban yang diberikan kepada peneliti barkaitan dengan harapan kedepannya dalam peningkatan dengan pengembangan fasilitas transaksi non tunai yang akan nantinya disediakan oleh Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang, yang dimana jawaban yang diberikan narasumber tersebut yaitu:

Bapak Zulkarnaen mengatakan bahwa: “Harapan saya mungkin berupa mesin ATM nya itu diperbanyak atau ditambahlah khususnya diarea pusat perbelanjaan untuk mempermudah nasabah untuk menjangkaunya”.

Bapak Muhammad Zaenal mengatakan bahwa:

“Menurut saya untuk harapan kedepannya agar bisa lebih di tingkatkan pasilitaspelayanannya”.

Bapak Jusman Mengatakan Bahwa:

“Harapan saya agar supayah keamanan data bisa terjaga dengan baik, agar supayah jika ada oknum tertentu yang akan mau melakukan kejahatan seperti pencurian saldo dan lain-lainnya itu bisa diatasi”.

Kemudian Ibu Mega Selpi mengatakan bahwa:

“Semogah fasilitas transaksi non tunai ini mendapatkan perhatian lebih dari pihak instansi agar mampu untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk nasabah”

Berdasarkan dengan harapan yang di sampaikan oleh informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa, semua informan yang sudah diwawancarai oleh peneliti memiliki

harapan kedepannya terhadap lembaga yang menyediakan fasilitas transaksi non tunai yaitu agar supayah lembaga keuangan khususnya kepada Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang. agar selalu memberikan tingkat pelayanan yang baik serta inovasi-inovasi yang baru sesuai dengan kebutuhan nasabah saat ini.

Harapan selanjutnya kemudian yang menjadi harapan terbesar dari informan agar supayah keamanan datanya terjaga dengan baik supayah terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan oleh nasabah seperti pencurian saldo nasabah dan sebagainya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan pada nasabah Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang terhadap fasilitas transaksi non tunai maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang paham tentang penggunaan fasiliats transaksi non tunai.
2. Nasabah Bank Negara Indonesia Tbk. Cabang Sengkang terkait dengan fasilitas transaksi non tunai. Nasabah Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang sangat berminat menggunakan fasilitas transaksi non tunai karena lebih memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi.
3. Dampak dari penggunaan fasilitas transaksi non tunai terhadap nasabah Bank Negara Indonesia Tbk Cabang Sengkang, mudah serta praktis dalam melakukan transaksi keuangan karena nasabah tidak perlu lagi untuk antri di bank pada saat mau melakukan transaksi.
4. Persepsi nasabah tentang penggunaan fasilitas transaksi non tunai sangat bagus, oleh karena itu banyak dimamfaatkan oleh nasabah untuk digunaka berteransaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D., Thantawi, T.R. and Mursyidah, A. (2022) ‘Analisis Perbandingan Pemanfaatan Virtual Account Dan Transfer Pada Karyawan Pondok Pesantren Modern Sahid Dan Karyawan Institut Agama Islam Sahid Bogor’, *Sahid Banking Journal*, 2(01), pp. 93–110.
- Arianty Akob, R. and Sukarno, Z. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar’, *Jurnal Sosial Sains*, 2(9), pp. 1060–1069.
- Bakri, B. (2022) ‘Analisis Penggunaan Fasilitas Transaksi Non Tunai pada PT Bank Muamalat

- Indonesia Tbk', *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 9(1), pp. 50–58.
- Fatoni, A. (2022) 'Analisis Fiqh Terhadap Kartu Kredit Syariah', *Muamalatuna*, 14(1), pp. 17–30.
- Hartono, R., Abdi, F. and Subhan, M. (2022) 'FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI UNTUK MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH MANDIRI', *Telanaipura Jambi*, 2(2), p. 36122.
- Lestari, P. and Indrarini, R. (2023) 'Pengaruh Sistem Pembayaran Non-tunai Terhadap Permintaan Uang di Indonesia', *Jurnal Mirai Management*, 8(2), pp. 235–345.
- Oktaviyanti Panjaitan, L. and Herlina Sitorus, N. (2022) 'Analisis Pengaruh Transaksi Non Tunai Terhadap Peredaran Uang Tunai di Indonesia', *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 3(10), pp. 1117–1130.
- Supiani, S., Rahmat, F. and Budiman, F. (2021) 'Pengaruh Budaya dan Persepsi Masyarakat terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah', *Al-bank: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), p. 49.