

**SKRIPSI**

**PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT KCP KOTA PAREPARE  
TENTANG FASILITAS TRANSAKSI NON TUNAI**



**OLEH:**

**RISWAN  
NIM: 16.2300.050**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2021**

**PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT KCP KOTA PAREPARE  
TENTANG FASILITAS TRANSAKSI NON TUNAI**



**OLEH:  
RISWAN  
NIM: 16.2300.050**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2021**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang Fasilitas Transaksi Non Tunai.

Nama Mahasiswa : Riswan

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.050

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B . 454/In.39.8/PP.00.9/2/2020

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (.....)

NIP : 19710208 200112 2 002

Pembimbing Pendamping : Dr. M. Nasri Hamang, M.Ag. (.....)


NIP : 19571231 199102 1 004



Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
19730129 200501 1 004

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang Fasilitas Transaksi Non Tunai.  
Nama Mahasiswa : Riswan  
Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.050  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B . 454/In.39.8/PP.00.9/2/2020  
Tanggal Kelulusan : 25 Agustus 2021

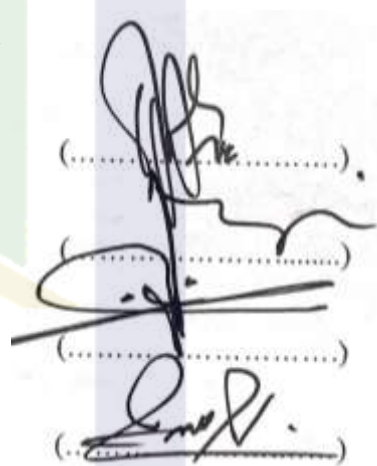
Disahkan oleh Komisi Peguji

Dr. Musdalifah Muhammadun, M. Ag. (Ketua)

Dr. M. Nasri Hamang, M. Ag. (Sekretaris)

Dr. Hj. St. Nurhayati Ali, M. Hum. (Anggota)


Rusnaena, M. Ag. (Anggota)



Mengetahui,

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
730129 200501 1 004

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah, kita memuji-Nya dan meminta pertolongan, perlindungan serta petunjuk-Nya. Aku bersaksi tidak ada Tuhan selain Allah dan bahwa Nabi Muhammad adalah hamba dan Rasul-Nya. Atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya berupa kekuatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Persepsi nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang fasilitas transaksi non tunai”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E), pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Shalawat disertai salam semoga senantiasa tercurahkan kepada sang revolusioner Islam yang membawa agama Allah Swt, menjadi agama yang benar dan Rahmatan Lil’alamin yakni baginda Rasulullah saw. beserta keluarganya, para sahabatnya, dan yang menjadi pengikut jejak beliau hingga akhir zaman kelak.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa memiliki banyak kekurangan dan segala keterbatasan, namun pada akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan atas keuletan dan semangat penulis dalam menyelesaikan penulisan ini serta bantuan serta motivasi dari berbagai pihak. Terimakasih kepada kedua orang tua Ayahanda Lapammu dan Ibunda Atinae yang telah menyayangi dan tiada hentinya mendoakan, beliau yang telah mendidik, memotivasi penulis dengan kasih sayangnya sehingga mampu menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Selain itu penulis ingin pula mengucapkan terima kasih terkhusus kepada Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Pembimbing I atas segala bimbingan dan arahan yang diberikan kepada saya serta motivasi untuk bergerak lebih cepat dalam penyelesaian studi penelitian, dan penulis mengucapkan banyak terimakasih juga kepada Bapak Dr. M. Nasri Hamang, M.Ag. selaku pembimbing II atas segala bantuan, bimbingan serta arahan yang telah diberikan selama penulisan skripsi.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis juga mendapatkan banyak bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Untuk itu perkenankan penulis untuk mengucapkan terima kasih pula yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang telah bekerja keras dalam mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa (i) IAIN Parepare.
3. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terkhusus kepada dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmunya dan wawasan kepada penulis. dan seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu siap melayani mahasiswa.
4. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Hasnawati selaku pimpinan Bank Muamalat KCP Kota Parepare yang telah memberikan izin untuk meneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

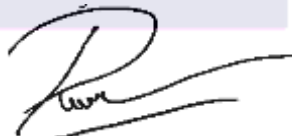
Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah Swt berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat pahala-Nya.

Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun berbagai hambatan dan ketegangan telah dilewati dengan baik karena selalu ada dukungan dan motivasi yang tak terhingga dari berbagai pihak. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan sangat terbuka dan lapang dada mengharapkan adanya berbagai masukan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Peneliti juga berharap semoga skripsi ini bernilai ibadah di sisinya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada Program Studi Perbankan Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare. Akhirnya, semoga aktivitas yang kita lakukan mendapat bimbingan dan ridho darinya. Aamiin

Parepare, 10 Maret 2021  
26 Rajab 1442 H

Penulis



RISWAN

NIM. 16.2300.050

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riswan

Nim : 16.2300.050

Tempat/tanggal lahir : Nepo, 19 Juli 1997

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare  
Tentang Fasilitas Transaksi Non Tunai

Menyatakan dengan sebenarnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil dari karya diri sendiri. Apabila ada dikemudian hari terbukti dan dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau hasil karya oleh orang lain kecuali tulisan sebagai bentuk acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim, maka saya bersedia menerima saksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 10 Maret 2021  
26 Rajab 1442 H

Penyusun



RISWAN

NIM. 16.2300.050



## ABSTRAK

RISWAN, *Persepsi Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare Tentang Fasilitas Transaksi Non Tunai*. (Dibimbing oleh Ibu Muzdalifah Muhammadun) selaku pembimbing pertama dan (Bapak Nasri Hamang) selaku Pembimbing kedua.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pemahaman Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare Tentang Fasilitas Transaksi Non Tunai. (2) minat Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare Tentang Fasilitas Transaksi Non Tunai. (3) Dampak yang ditimbulkan dari Fasilitas Transaksi Non Tunai terhadap Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare.

Jenis penelitian ini merupakan deskriptif kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan menggunakan uji keabsahan data yaitu uji kredibilitas dan uji komfirmabilitas, dan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) pemahaman nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang penggunaan fasilitas transaksi non tunai sudah sangat paham karena mereka mampu untuk menjelaskan dan menggunakan fasilitas tersebut. (2) minat nasabah Bank Muamalat dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai sangat tinggi karena memberikan kemudahan pada saat mau bertransaksi (3) Dampak yang ditimbulkan dari penggunaan fasilitas transaksi non tunai terhadap nasabah bank muamalat KCP Kota Parepare yaitu memberikan kemudahan serta praktis dalam melakukan transaksi keuangan karena nasabah tidak perlu antri pada saat melakukan transaksi di bank. Sehingga informan memiliki pandangan tentang penggunaan fasilitas transaksi non tunai yang diterapkan di bank muamalat KCP Kota Parepare yaitu bahwa penggunaan fasilitas transaksi non tunai merupakan fasilitas yang disediakan oleh bank yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan menggunakan uang elektronik seperti penggunaan kartu ATM, SMS Banking dan Mobile Banking. Agar Bank bisa memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada nasabahnya khususnya pada Bank Muamalat.

Kata kunci: Fasilitas, Transaksi dan Non Tunai.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xiii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A.    Latar Belakang Masalah .....	1
B.    Rumusan Masalah.....	5
C.    Tujuan Penelitian .....	6
D.    Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II    TINJAUAN TEORITIS</b>	
A.    Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	7
B.    Tinjauan Teoritis.....	11
1.    Teori Persepsi .....	11
2.    Teori Transaksi Non Tunai .....	20
C.    Tinjauan Konseptual.....	29
D.    Kerangka Pikir .....	30
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A.    Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	32
B.    Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
C.    Fokus Penelitian.....	33

D.	Jenis dan Sumber Data.....	34
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
F.	Uji Keabsahan Data .....	36
G.	Teknik Analisi Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
A.	Latar Belakang Informan.....	39
B.	Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....	41
1.	Pemahaman Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare Tentang Penggunaan Fasilitas Transaksi Non Tunai.....	41
2.	Minat Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare Tentang Penggunaan Fasilitas Transaksi Non Tunai.....	47
3.	Dampak Yang Ditimbulkan Dari Penggunaan Fasilitas Transaksi Non Tunai Tentang Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare.....	49
<b>BAB V PENUTUP</b>		
A.	Kesimpulan .....	58
B.	Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>I</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		

**DAFTAR GAMBAR**

<b>No. Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1	Bagan Kerangka Pikir	30
2	Tabel Fokus Penelitian	33
3	Tabel Berdasarkan Jenis Usia	41
4	Tabel Berdasarkan Jenis Kelamin	41
5	Tabel Berdasarkan Jenis Pendidikan	42
6	Tabel Berdasarkan Jenis Pekerjaan	43

## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Nama Lampiran
1.	Pedoman Wawancara
2.	Pedoman Observasi
3.	Surat Keterangan Wawancara
4.	Surat Izin Penelitian dari IAIN Parepare
5.	Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Parepare
6.	Surat Selesai Meneliti
7.	Dokumentasi
8.	Biografi Penulis

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ظ	Za	z	zet ((dengan titik di bawah))
ع	„ain	„	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza h	“	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini teknologi sudah menjadi kebutuhan yang dianggap penting bagi masyarakat diseluruh dunia. Hampir semua aspek didukung oleh teknologi mulai pemenuhan kebutuhan primer seperti sandang dan pangan hingga penggunaan teknologi untuk membantu dalam melakukan aktivitas atau pekerjaan sehari-hari. Efisiensi dan efektivitas di nilai menjadi salah satu faktor di mana masyarakat lebih senang menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-harinya.

Salah satu bukti perkembangan teknologi adalah dalam sistem transaksi. Sebelum mengenal adanya sistem transaksi non tunai (*non cash*), masyarakat lebih cenderung melakukan transaksi secara tunai berupa uang kertas dan uang logam. Namun dengan adanya perkembangan teknologi, masyarakat sekarang cenderung beralih melakukan transaksi dengan menggunakan fasilitas transaksi non tunai seperti penggunaan kartu ATM, kartu Kredit, SMS Banking dan Mobile Banking.<sup>1</sup>Hal ini mengarah pada budaya *cashless society* yang marak digancarkan sekarang ini.

Budaya *cashless society* sendiri didukung dengan adanya program yang di keluarkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2014, yang mana pada programnya berupa “Gerakan Nasional Non Tunai“ dalam siaran pers No.16/58/DKom oleh Bank Indonesia (2014). Menurut gubernur Bank Indonesia Agus D.W.Martowardojo. Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) ditujukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan fasilitas transaksi non tunai, sehingga berangsur-

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga keuangan Lainnya*(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 80.



angsur terbentuk suatu komunitas atau masyarakat yang lebih menggunakan fasilitas transaksi non tunai (*less cash society/LSC*) khususnya dalam melakukan transaksi atas kegiatan ekonominya (Bank Indonesia, 2014). Penerapan dari budaya *cashless society* atau bertransaksi secara non tunai memiliki beberapa kelebihan yang pertama dari sisi keamanan. Dengan menggunakan alat transaksi non tunai di nilai lebih aman saat melakukan transaksi dan terhindar dari adanya tindakan kriminal. Selain itu keuntungan yang kedua dapat dilihat dari sisi kepraktisan, membawa uang tunai di nilai memakan banyak tempat dibandingkan dengan membawa alat transaksi non tunai yang berupa kartu (*card based*) maupun *e-money*.

Untuk menunjang program “gerakan nasional” non tunai, banyak pilihan yang ditawarkan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi non tunai 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 produktifitas, dan beberapa tahun ini inovasi pada penyediaan fasilitas transaksi non tunai dengan menggunakan kartu telah berkembang menjadi bentuk yang lebih praktis.

Indonesia sendiri, meskipun dikatakan perkembangan sistem non tunai masih jauh tertinggal, namun peningkatannya sudah terlihat cukup nyata. Bank Indonesia (BI) mencatat volume transaksi melalui sistem non tunai 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 non tunai sudah banyak diterima dan sudah menjadi suatu hal yang tren di tengah-tengah masyarakat Indonesia.

Dalam hal ini di Kota Parepare merupakan salah satu Kota pengguna transaksi non tunai tergolong masih dalam tahap pemulaan (*inception*) namun telah cukup nyata dalam menunjukkan peningkatan. Perkembangan zaman dan teknologi semakin banyak merubah tata cara kehidupan masyarakat Kota Parepare. 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 non tunai yang berbasis kartu dan elektronik (*e-payment*) adalah buktinya, yang kemudian menjadi penopang sebagian besar transaksi di negara-negara maju saat ini, sehingga turut membarikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan mereka.

Sistem dalam transaksi ekonomi mengalami kemajuan yang seiring dengan perkembangan teknologi canggih pada saat ini. Kemajuan teknologi dalam sistem transaksi telah menggantikan uang tunai (*currency*) yang dikenal masyarakat sebagai alat transaksi pada umumnya ke dalam bentuk transaksi non tunai yang sifatnya lebih efektif dan efisien.<sup>2</sup> Hal ini didukung dengan adanya perusahaan-perusahaan ataupun pusat perbelanjaan di Kota Parepare yang menerima transaksi pembayaran dengan menggunakan sistem transaksi pembayaran non tunai. Pembayaran non tunai ini telah dikembangkan oleh pihak bank maupun non bank sebagai lembaga penyelenggara sistem pembayaran di Indonesia .

---

<sup>2</sup> Muhammad Radiansyah, *Analisis Persepsi masyarakat Muslim Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai*, (Medan: Skripsi, Pasca Sarjana Universitas Sumatra Utara. 2016), h. 21-22.

Bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, artinya usaha bank berkaitan dengan masalah bidang keuangan. Jadi dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi Tiga kegiatan utama yaitu: Menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya.<sup>3</sup> Seperti halnya dengan Bank Muamalat 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.<sup>4</sup>

Dalam kegiatan bertransaksi masyarakat Kota Parepare khususnya pada nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare sebagian sudah menggunakan fasilitas transaksi non tunai. Contohnya pada saat nasabah mau melakukan pembelian barang secara *online* maka pada saat itu juga mereka menggunakan fasilitas transaksi pembayaran non tunai 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 Muamalat KCP Kota Parepare yang menggunakan fasilitas transaksi non tunai dengan tujuan

---

<sup>3</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), h. 12.

<sup>4</sup>Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Edisi Revisi 2014, ( Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), h. 2.

untuk mengetahui bagaimana sebenarnya persepsi nasabah selama ini yang sudah menggunakan fasilitas transaksi non tunai. Karena pada saat penulis melakukan observasi awal ditemukan beberapa hal yang perlu untuk di kaji lebih, contoh permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini yaitu pasilitas transaksi non tunai masih terbatas, kemudian nasabah masih kurang tau tentang bagaimana penggunaan fasilitas transaksi non tunai dan tidak semua nasabah bank muamalat tau klau ada fasilitas transaksi tersebut. kemudian pada saat mau menggunakan produk transaksi yang berbasis teknologi ini seperti penggunaan SMS Banking dikenakan biaya pulsa sehinggah 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 Muamalat KCP Kota Parepare Tentang Fasilitas Transaksi Non Tunai”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang diatas, pokok permasalahan yang akan di kaji adalah bagaimana persepsi nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang fasilitas transaksi non tunai dengan sub pokok permasalahan:

1. Bagaimana pemahaman nasabah Bank Buamalat KCP Kota Parepare tentang penggunaan fasilitas transaksi non tunai ?
2. Bagaimana minat nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang penggunaan fasilitas transaksi non tunai ?
3. Apa dampak yang ditimbulkan dari penggunaan fasilitas transaksi non tunai terhadap nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare ?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pemahaman nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang penggunaan fasilitas transaksi non tunai.
2. Untuk mengetahui bagaimana minat nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang penggunaan fasilitas transaksi non tunai.
3. Untuk mengetahui apa dampak yang ditimbulkan dari penggunaan fasilitas transaksi non tunai terhadap nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare.

**D. Kegunaan Penelitian**

1. Peneliti mengharapkan hasil penelitiannya nanti dapat memberikan tambahan pengetahuan terkait dengan fasilitas transaksi non tunai.
2. Penelitian ini menjadi pengalaman dan pembelajaran bagi peneliti dalam menambah pengetahuan terkait dengan fasilitas transaksi non tunai.
3. Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi referensi bagi mahasiswa lain untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Fasilitas Transaksi non tunai.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Penelitian Terdahulu**

Dalam tinjauan hasil penelitian terdahulu penulis menghadirkan beberapa referensi yang telah membahas persepsi tentang fasilitas transaksi non tunai. Tujuannya tidak lain yaitu adalah untuk menghindari adanya pelecehan. Penelitian yang mengenai fasilitas transaksi non tunai tentunya sudah ada yang telah mengkaji, namun dalam penelitian ini terdapat substansi yang berbeda. Oleh karena itu, peneliti akan menghadirkan beberapa penelitian yang relevan dengan tema penelitiannya sebagai berikut:

Muhammad Radiansyah.”Analisis Persepsi Masyarakat Muslim Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai Di Kota Medan.”Menyebutkan bahwa dengan memakai uang elektronik, masyarakat telah berperan aktif secara langsung dalam menjaga sistem keuangan Indonesia agar semakin baik dan stabil.Uang elektronik mendorong terciptanya sistem pembayaran yang mudah dan efisien serta memenuhi prinsip perlindungan konsumen.

Selain meminimalkan kemungkinan terjadi penipuan dan peredaran uang palsu, membayar dengan uang elektronik juga relatif cepat. Karena tidak selalu memerlukan otoritas, pembayaran dengan uang elektronik bisa berlangsung dengan hanya dalam 10 detik. Dengan banyaknya masyarakat yang memakai uang elektronik akan mengurangi beban sistem pengelolaan uang tunai. Apalagi biaya pembuatan uang

fisik kertas semakin mahal. Penggunaan uang elektronik secara luas di masyarakat akan meningkatkan efisiensi nasional untuk memperkuat stabilitas sistem keuangan.<sup>5</sup>

Adapun persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada obyek penelitiannya dimana penelitian ini sama-sama menitik beratkan pada persepsi. Sedangkan perbedaanya terletak pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis akan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

Anggalina Palealu, Grace B.Nanggoi, Natalia Y.T.Garungai. “Analisis Penerapan Sistem Transaksi Non Tunai Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bitung”. Menyebutkan bahwa kesiapan dinas lingkungan hidup Kota Bitung dalam penerapan sitem transaksi non tunai ini sudah cukup siap. Penerapan sistem transaksi non tunai ini sudah mulai diterapkan pada awal januari 2018 yang dilakukan secara bertahap pada pendapatan daerah. Akan tetapi dalam penerimaan pendapatan daerah dinas lingkungan hidup belum diterapkan sepenuhnya pada setiap pendapatan retribusi karena masih ada kesulitan-kesulitan dalam penerapannya. Dalam penerapan sistem transaksi non tunai ini akan dilaksanakan secara bertahap dan akan terus di sosialisasikan kepada masyarakat dan pihak-pihak yang terkait

Penerapan sistem transaksi non tunai pada penerimaan pendapatan di dinas lingkungan hidup Kota Bitung, dalam pendapatan daerah proses sistem transaksi non

---

<sup>5</sup>Muhammad Radiansyah, *Analisis Persepsi Masyarakat Muslim Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai*, h. 69.

tunai ini dilakukan dengan cara wajib pajak atau wajib retribusi menyeter pajak atau retribusi melalui bank atau rekening .<sup>6</sup>

Adapun persamaan dari penelitian diatas dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitiannya dimana pada penelitian diatas dilakukan di dinas lingkungan hidup Kota Bitung dengan memfokuskan obyek penelitian pada penerapan sistem transaksi non tunai. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis pada lokasi penelitiannya pada Bank Muamalat KCP Kota Parepare dengan memfokuskan obyek penelitiannya pada persepsi atau pandangan nasabah tentang fasilitas transaksi non tunai.

Muhammad Ramadhan “Implementasi Transaksi Non Tunai Pada Taman Rekreasi Selacta Kota Batu Jawa Timur”. Menyebutkan bahwa transaksi non tunai adalah bentuk transpormasi sistem pembayaran. Pada mulanya transaksi yang digunakan oleh masyarakat ialah transaksi yang bersifat tunai dan menggunakan uang kerta dan giral. Namun saat ini dengan adanya transaksi yang besifat non tunai memberikan pilihan kepada masyarakat untuk menggunakan alat pembayaran kartu dan uang elektronik sebagai media bertransaksi. Kemunculan transaksi non tunai bertujuan untuk mendorong masyarakat menggunakan sistem pembayaran yang praktis, aman, efisien, transparan sehingga dapat meminimalisir tindakan kejahatan berupa pencurian uang.

---

<sup>6</sup>Angelina Pelealu, Grace B.Nangoi, Natalia Y.T.Gerungai, *Analisi Penerapan Sistem Transaksi Non Tunai Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bitung*. (Manado: Skripsi, Universitas Sam Ratulangi. 2018), h. 223-224.



Gerakan Nasional Non Tunai (GGNT) yang digancar oleh Bank Indonesia untuk meningkatkan penggunaan non tunai di masyarakat telah merambah ke berbagai bidang seperti pusat perbelanjaan, Transportasi, tol, bahkan ke wahana wisata. Taman Rekreasi Selecta adalah satu-satunya wahana wisata yang telah menerapkan transaksi non tunai di Kota Batu.<sup>7</sup>

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang akan dilakaukan oleh penulis yaitu terletak pada metode pendekatan deskriptif kualitatif dan obyek penelitian yang akan membahas tentang transaksi non tunai. Sedangkan letak perbedaannya yaitu penelitian diatas membahas tentang realisasi pelaksanaan transaksi non tunai pada Taman Rekreasi Salecta Kota Batu Jawa Timur, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis akan membahas tentang bagaimana cara pandang nasabah terhadap penggunaan fasilitas transaksi non tunai.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Radiansyah dan Angelina Palealu, Grace B. Nanggoi, Natalia dengan penelitian ini adalah kalau Muhammad Radiansyah dan Angelina Palealu, Grace B. Nanggoi, Natalia lebih fokus kepada penerapan fasilitas sistem transaksi pembayaran non tunai, serta Muhammad Ramadhan lebih fokus kepada transpormasi sistem pembayaran yang pada awalnya bertransaksi hanya menggunakan uang tunai, dan seiring dengan berkembangnya teknologi maka dengan adanya fasilitas transaksi yang bersifat non tunai memberikan pilihan kepada masyarakat untuk menggunakan alat pembayaran berupa kartu dan uang elektronik sebagai media transaksi. Sedangkan penelitian yang

---

<sup>7</sup>Muhammad Ramadhan, *Implementasi Transaksi Non Tunai PAda Taman Rekreasi Selecta Kota Batu Jawa Timur* .(Malang:Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. 2018), h. 84.

akan dilaksanakan oleh penulis lebih fokus kepada ”Persepsi nasabah tentang penggunaan Fasilitas Transaksi Non Tunai pada bank muamalat KCP Kota Parepare.

## **B. Tinjauan Teoritis**

Ada dua teori yang akan digunakan dalam peneliti ini yaitu teori persepsi dan teori transaksi non tunai.

### **1. Teori Persepsi**

Menurut kotler, persepsi adalah ketika seseorang memilih, memahami, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran lain yang berarti. Persepsi setiap orang terhadap suatu obyek akan berbeda-beda. Oleh karena itu persepsi memiliki sifat subyektif. Persepsi yang dibentuk oleh seseorang dipengaruhi oleh pemikiran dan lingkungan sekitarnya. Selain itu satu hal yang perlu diperhatikan oleh suatu persepsi ialah bahwa persepsi secara substansial bisa sangat berbeda dengan realitas. Menurut S. Feldman persepsi merupakan suatu proses konstruktif di mana orang akan melewati stimulus yang secara fisik ada dan berusaha untuk membentuk suatu penafsiran (*interpretasi*) yang berguna.<sup>8</sup> Sedangkan menurut Deddy Mulyana persepsi merupakan inti dari suatu komunikasi, penafsiran (*interpretasi*) merupakan suatu inti dari persepsi, yang identik dengan penyediaan balik (*decoding*) dalam proses komunikasi.<sup>9</sup> Persepsilah yang akan menentukan kita untuk memilih suatu pesan dan mengabaikan pesan yang lain.

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

---

<sup>8</sup>Robert S. Feldman, *Pengantar Psikologi* ( Jakarta: Salemba Humanika,2012), h.182.

<sup>9</sup>Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), h.16.

akan berbeda mengenai realitas disekelilingnya. Beberapa prinsip yang mengenai persepsi sosial sebagai berikut ini:

- 1). Prinsip-prinsip persepsi sosial:
  - a) Persepsi berdasarkan pengalaman, yaitu persepsi manusia terhadap seseorang, obyek atau kejadian dan reaksi mereka terhadap hal-hal itu yang berdasarkan kepada pengalaman dan pembelajaran masalah mereka, yang berkaitan dengan orang, obyek atau kejadian yang serupa.
  - b) Persepsi bersifat selektif. Setiap manusia sering mendapatkan rangsangan indrawi sekaligus, maka dari itu perlu selektif dari rangsangan merupakan faktor utama dalam menentukan selektivitas kita terhadap rangsangan tersebut.
  - c) Persepsi bersifat dugaan. Persepsi yang dugaan ini terjadi oleh karena data yang kita peroleh mengenal obyek lewat penginderaan tidak pernah lengkap, persepsi merupakan suatu loncatan langsung pada kesimpulan.
  - d) Persepsi bersifat evaluative, persepsi yang bersifat evaluative maksudnya adalah kadangkala seseorang menafsirkan pesan sebagai suatu proses kebenaran, akan tetapi terkadang alat indera dan persepsi kita akan menipu kita, sehingga kita juga akan ragu seberapa dekat persepsi kita dengan realitas yang sebenarnya. Untuk itu dalam mencapai suatu tingkat kebenaran sangat perlu dengan evaluasi-evaluasi yang seksama.
  - e) Persepsi yang bersifat kontekstual. Merupakan pengaruh yang paling kuat dalam mempersepsikan suatu obyek.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup>Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, h. 75.

Berdasarkan dengan prinsip- prinsip sosial diatas yang merupakan terdiri dari lima prinsip sosial bahwa masyarakat berpersepsi berdasarkan sifat pengalaman, selektif, dugaan, evaluative, dan kontekstual.

2). 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. Proses ini yang disebutkan dengan proses psikologis. Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu yang akan menyadari apa yang dilihat, apa yang di dengarkan atau apa yang diraba. Proses yang terjadi di dalam otak atau yang ada dalam pusat kesadaran inilah yang disebut sebagai pusat psikologis. Dengan demikian dapat ditentukan bahwa tahap terakhir dari proses persepsi ialah individu menyadari tentang misalnya apa yang dilihat, apa yang didengarkan, dan apa yang diraba, yaitu stimulus yang diterima melalui alat indera. Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi dan merupakan persepsi sebenarnya. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk.<sup>11</sup>

Berkaitan dengan proses persepsi, seperti yang terungkap dari devinisi 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 menginterorestasikan. Adapun ketika proses ini berjalan secara terus menerus,

---

<sup>11</sup>Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi,2004), h. 90-92.

saling berbaur dan saling mempengaruhi satu sama lainnya.<sup>12</sup> Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stimulus diterima oleh alat indera atau dapat disebut penginderaan, dan melalui proses penginderaan tersebut stimulus menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan. Dalam persepsi stimulus dapat datang dari luar, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan. Persepsi datang melalui macam-macam alat indera yang ada didalam diri individu (seseorang), akan tetapi sebagian persepsi datang melalui alat indera penglihatan.

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. Inilah yang disebutkan dengan persepsi. Oleh karena itu persepsi merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu (seseorang), maka apa yang ada dalam diri individu (seseorang) akan ikut aktif dalam persepsi. Berdasarkan hal tersebut, maka didalam 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.

### 3). Faktor-faktor yang berperan dalam Persepsi

Dapat dikemukakan adanya beberapa faktor yang berperan dalam persepsi:

---

<sup>12</sup>Stephen P Robbin, *Organization theor : structure, Design And Applications* ( Jakarta: Prenhallindo,2001), h.88.

a) Obyek yang dipersepsikan

Obyek menimbulkan stimulasi yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar diri individu yang mempersepsikan, tetapi juga dapat dari dalam diri individu yang bersangkutan, yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian terbesar stimulus datang dari luar diri individu.

b) Alat indera, syaraf dan pusat penerimaan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Disamping itu juga ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan adanya syaraf motoris.

c) Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan salah satu langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan suatu pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu (seseorang) yang ditunjukkan kepada sesuatu atau sekumpulan obyek.<sup>13</sup>

Berdasarkan hal tersebut dapat dikemukakan bahwa untuk mengadakan persepsi ada beberapa faktor yang berperan, yang merupakan syarat agar dapat terjadi persepsi yaitu: obyek atas stimulus yang dipersepsikan, alat indera dan syaraf-syaraf serta pusat susunan syaraf, yang merupakan syarat fisiologis dan perhatian yang merupakan syarat psikologi.

---

<sup>13</sup>Sunaryo, *Psikologi Untuk Perawat* ( Jakarta: EGG, 2004), h. 98.

#### 4 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pada dasarnya dapat dibagi menjadi dua yaitu: Faktor internal, dan Faktor eksternal.

a) Faktor internal yang memengaruhi persepsi, yaitu faktor-faktor yang terdapat didalam diri individu (seseorang), yang mencakup dari beberapa hal antara lain.

1. Psikologis. Informasi masuk melalui indera, selanjutnya informasi yang di peroleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk memberikan arti terhadap lingkungan sekitarnya. Kapasitas indera untuk mempersepsikan pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.

2. Perhatian. Individu (seseorang) memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu obyek. Energi tiap orang itu berbeda-beda dan hal ini akan dapat mempengaruhi persepsi terhadap suatu obyek.

3. Minat. Persepsi terhadap suatu obyek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau *ferceptual vigilance* merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dikatakan sebagai minat.

4. Kebutuhan yang searah. Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya individu (seseorang) dalam mencari obyek-obyek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.

5. Pengalaman dan ingatan. Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian dimasa lampau untuk mengetahui suatu rangsangan dalam arti luas.

6. Suasana hati. Dalam keadaan emosi mempengaruhi seseorang, mood ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang dalam menerima, beraksi dan mengingat.

b). faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi, merupakan karakteristik dari lingkungan dan obyek-obyek yang terlibat di dalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya.

Sementara itu faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut:

1. Ukuran dan penempatan dari obyek atau stimulus.

Faktor ini menyatakan bahwa semakin besarnya hubungan suatu obyek, maka akan semakin mudah untuk dipahami. Bentuk ini akan dapat mempengaruhi persepsi individu (seseorang) dan dengan melihat bentuk ukuran suatu obyek individu akan mudah untuk perhatian pada gilirannya membentuk persepsi.

2. Warna dari obyek-obyek

Obyek-obyek yang mempunyai cahaya lebih banyak, akan lebih mudah untuk dipahami dibandingkan dengan yang sedikit.

3. Keunikan dan kekontrasan stimulus

Stimulus luar yang penampilannya dengan latar belakang dan sekelilingnya yang sama sekali diluar sangkaan individu lain yang akan banyak menarik perhatian.

4. Intensitas dan kekuatan dari stimulus

Stimulus dari luar akan memberikan makna lebih, bila lebih sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu obyek yang bisa mempengaruhi persepsi.



## 5. Motion dan gerakan

Individu (seseorang) akan banyak memberikan perhatian terhadap obyek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandang dibandingkan dengan obyek yang diam.<sup>14</sup>

Berdasarkan dengan faktor-faktor tersebut diatas dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang akan merasakannya dan menerimanya.

### 5). Persepsi dalam pandang Islam

Persepsi adalah fungsi psikis yang sangat penting yang akan menjadi jendela pemahaman bagi peristiwa dan realitas kehidupan yang dihadapi manusia. Manusia sebagai makhluk yang diberikan amana kekhalifaan dan diberikan berbagai macam keistimewaan yang dimana salah satunya adalah proses dan fungsi persepsi yang lebih rumit dan lebih kompleks dibandingkan dengan makhluk Allah yang lainnya. Proses penciptaan manusia dilengkapi dengan pendengaran dan penglihatan, telinga dan mata yang mana merupakan fungsi vital bagi manusia dan disebutkan selalu dalam keadaan yang bersamaan.

Proses persepsi didahului dengan proses penerimaan stimulus pada reseptor, yaitu indera, fungsi indera manusia sendiri tidak langsung berfungsi setelah ia lahir, akan tetapi ia akan berfungsi sejalan dengan perkembangan fisiknya. Sehingga ia dapat merasa atas apa yang terjadi padanya dari pengaruh-pengaruh eksternal yang baru dan mengandung perasaan-perasaan yang akhirnya membentuk persepsi dan

---

<sup>14</sup>Makmun Khaerani, *Psikologi Umum* ( Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2016 Cet.II ), h. 63-65.

pengetahuan terhadap alam luar.<sup>15</sup> Alat indera yang dimiliki oleh manusia berjumlah lima macam yang bisa disebut dengan panca indera merupakan suatu alat yang berperang penting dalam melakukan persepsi, karena dengan panca indera inilah individu dapat memahami informasi menjadi sesuatu yang bermakna.

Persepsi dilalui dengan penerimaan stimulus pada reseptor yaitu indera, yang tidak langsung berfungsi setelah ia lahir, tetapi akan berfungsi sejalan dengan perkembangan fisiknya. Di dalam AL-Qur'an terdapat beberapa ayat yang maknanya berkaitan dengan panca indera yang dimiliki manusia, antara lain terdapat di dalam QS.An-Nhal/16 : 78 :

وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَرَ  
وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿٧٨﴾

Terjemahnya:

Dan Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam Keadaan tidak mengetahui sesuatupun, dan Dia memberi kamu pendengaran, penglihatan dan hati, agar kamu bersyukur.<sup>16</sup>

Ayat lainnya yang berkaitan dengan panca indera yang dimiliki oleh manusia terdapat dalam QS.As-Sajadah/32 : 9 :

ثُمَّ سَوَّاهُ وَنَفَخَ فِيهِ مِنْ رُوحِهِ ۗ وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَرَ وَالْأَفْئِدَةَ ۗ قَلِيلًا مَّا  
تَشْكُرُونَ ﴿٩﴾

<sup>15</sup>Najati, *Psikologi Dalam AL-Qur'ani Dalam Penyembuhan Gangguan Kejiwaan* ( Bandung: Pustaka Setia, 2005), h. 49.

<sup>16</sup>Departemen Agama RI, *AL-Qur'an Dan Terjemahnya*, ( Jakarta, CV. Pustaka Jaya Ilmu, 2014), h. 275.

Terjemahnya:

Kemudian Dia menyempurnakan dan meniupkan ke dalamnya roh (ciptaan)-Nya dan Dia menjadikan bagi kamu pendengaran, penglihatan dan hati; (tetapi) kamu sedikit sekali bersyukur.<sup>17</sup>

Ayat tersebut memberikan gambaran bahwa manusia dilahirkan dengan tidak mengetahui sesuatu apapun, Allah melengkapi manusia dengan alat indera sehingga manusia dapat merasakan atas apa yang terjadi padanya dari pengaruh-pengaruh luar yang baru dan mengandung perasaan-perasaan yang berbeda sifatnya antara satu dengan yang lainnya. Dengan alat indera tersebut, manusia akan dapat mengenali lingkungan dan hidup didalam lingkungan tersebut.

## 2. Teori Transaksi Non Tunai

Transaksi non tunai 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.<sup>18</sup> 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. Contoh yang paling dekat adalah teknologi uang elektronik.<sup>19</sup>

Kemajuan teknologi dalam sistem transaksi menggeser peranan uang tunai sebagai alat transaksi dalam bentuk transaksi non tunai yang lebih efisien dan

---

<sup>17</sup>Departemen Agama RI, *AL-Quar'an Dan Terjemahannya*, h. 415.

<sup>18</sup>Frianto Pandia, Elly Santi Ompusunggu dan Achmad Abror, *Lembaga Keuangan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005), h.2.

<sup>19</sup>Aulia Pohan, *Sistem Pembayaran Strategi dan Implementasi Di Indonesia, Edisi Revisi*, h.142.

ekonomis. Dalam perkembangannya, lembaga penyedia jasa transaksi semakin inovatif dalam menyediakan berbagai alternative jasa transaksi non tunai berupa sistem transfer dana dan alat transaksi yang menggunakan kartu elektronik yang aman, cepat, efisien serta bersifat global.

Bertransaksi tanpa uang tunai dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, seperti: Memamfaatkan Jasa Kartu Kredit (atm, sms banking, mobile banking) Dan Transfer.

#### 1. Kartu Kredit (Bank Card)

Kartu kredit merupakan "uang pelastik" yang dikeluarkan oleh bank kegunaanya adalah sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu seperti supermarket pasar swalayan, hotel dan tempat lainnya. Disamping itu dengan kertu ini juga dapat diuangkan di berbagai tempat seperti di ATM (*Automated Teller Machine*). ATM dewasa ini dikenal dengan istilah Anjungan Tunai Mandiri yang biasanya tersebar di berbagai tempat yang strategis seperti di pusat perbelanjaan dan tempat lainnya.

Sistem kerja bank card atau kartu kredit mulai dari permohonan sampai dengan melakukan transaksi dapat di jelaskan seabagi berikut:

- a) Nasabah mengajukan permohonan sebagai pemegang kartu dengan memenuhi segala peraturan yang ada.
- b) Bank akan menerbitkan kartu apabila "disetujui" dan diserahkan ke nasabah setelah melalui proses kelayakan nasabah.
- c) Dengan kartu ini pemegang kartu berbelanja di suatu tempat dengan bukti pembayarannya.

- d) Pihak pedagang akan menagih ke bank dan bank akan membayar sesuai dengan perjanjian.
- e) Bank akan menagih kepada pemegang kartu berdasarkan bukti pembayaran dengan disertai dengan suku bunga.
- f) Pemegang kartu akan membayarkan sejumlah nominal yang tertera sampai batas waktu yang telah ditentukan dan apabila terjadi keterlambatan pembayaran, maka akan dikenakan denda.

Dalam sistem kerja bank card atau kartu kredit di atas terlihat ada tiga pihak yang terlibat dalam proses bank card yaitu:

- a. Bank sebagai penerbit dan pembayar bank card atau kartu kredit.
- b. Pedagang (*Merchant*), sebagai tempat belanja.
- c. Pemegang kartu (*card holder*), yang berhak melakukan transaksi.

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.
- 2) Kartu debit (*debit 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.

Dengan adanya bank card maka ada 3 pihak yang saling diuntungkan. Adapun pihak-pihak yang dimaksud tersebut adalah sebagai berikut:

1. Keuntungan bagi bank adalah sebagai berikut:
  - a. Memperoleh iuran tahunan
  - b. Bunga pada saat berbelanja atau pada saat mengambil uang tunai
  - c. Loyalitas nasabah
2. Keuntungan bagi pemegang kartu antara lain:
  - a. Kemudahan berbelanja
  - b. Kemudahan memperoleh uang tunai
  - c. Menghindari resiko kehilangan membawa uang tunai, atau mengurangi resiko kejahatan perampokan
3. Keuntungan bagi pedagang yaitu:
  - a. Meningkatkan omset penjualan
  - b. Memudahkan pelayanan kepada para pelanggannya

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.

Pelayanan yang dapat diberikan oleh mesin ATM kepada para pemegang kartu ATM antara lain:

1. Penarikan uang tunai yang dapat dilakukan oleh nasabah di berbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank atau lembaga yang menerbitkan kartu ATM
2. Untuk melihat, mengecek, meminta atau mencetak saldo rekening pemegang kartu/nasabah

3. Pelayanan pemabayaran lainnya, seperti pembayaran listrik, telepon, air, transfer uang dan lain-lainnya.

Sedangkan mamfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM disamping pelayanan yang di atas adalah:

1. Lokasi ATM tersebut tersebar diberbagai tempat-tempat yang strategis
2. Pengoprasiannya sangat mudah
3. Melayani 24 jam termasuk pada saat hari libur
4. Menjamin keamanan dan *privasi*
5. Memungkinkan mengambil uang tunai lebih dari satu kali dalam sehari<sup>20</sup>

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 non tunai, 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.

## 2. Definisi SMS (*Short Message Service*) Banking

a). Pengertian SMS (*Short Message Service*) Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone dengan menggunakan media SMS (*Short Message Service*).

b). Fitur dan Cara Kerja SMS Banking<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, h. 117-120.

<sup>21</sup>Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-eBANGKING*, (Jakarta: OJK, 2015), h.1.

a. 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.

b. 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 di tentukan. Format SMS berbeda-beda berdasarkan format SMS yang telah ditentukan oleh masing-masing bank, contohnya:<sup>22</sup>

**Transfer<Rek\_Sumber><Rek\_Tujuan><Nominal><Password.**

Pesan ini kemudian dikirim ke nomo 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*.

3. Definisi *Mobile Banking*

a). Pengertian *Mobile Banking*<sup>23</sup> merupakan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. 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

<sup>22</sup>Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-eBANKING*, h.12.

<sup>23</sup>Shinan Bank Indonesia, *Pengertian Mobile Banking*.<http://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking> (3 januari 2019).



mengingat format SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *SMS Banking*.

b). Fitur dan Cara Kerja *Mobile Banking*<sup>24</sup>

a. 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.

b. Cara Kerja *Mobile Banking*

Untuk menggunakan *Mobile Banking*, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan *password*. Nasabah dapat memfaatkan 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.

---

<sup>24</sup>Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-eBANKING*, h.15.

#### 4. Transfer (Kiriman Uang)

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 pengiriman 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:

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

### 3. Pelayanan kepada nasabah<sup>25</sup>

semua penyedia jasa transaksi secara non tunai diatas menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi. Hasil kerja yang tersistem dari produk jasa tersebut karena adanya kerja keras sebelumnya sehingga menimbulkan pelayanan yang baik dan memberikan kemudahan kepada nasabah dan penyedian jasa dalam melakukan transaksi. Dalam AL-Qur'an di jelaskan mengenai tata cara transaksi yang dilakukan produk berbasis teknologi untuk memudahkan nasabah yaitu keterangan dalam surat AL-Insyirah ayat 5-6:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Terjemahnya:

“Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.<sup>26</sup>

secara umum sesungguhnya jika kesulitan itu datang, maka ia akan disertai dengan kemudahan. Oleh karena itu, kemudahan tersebut berada dalam kesulitan itu. Setelah ayat Al-qur'an diatas, ada beberapa hadist yang menjelaskan mengenai beberapa transaksi yang biasa ada, contohnya pada saat proses atau transaksi jual beli, yaitu:

#### 1. Hadits tentang jual beli dalam menentukan pilihan

٤٣١٥ - عَنْ نَافِعٍ عَنِ ابْنِ عُمَرَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَوْ يَفْتَرِقَا أَوْ يَقُولُ أَحَدُهُمَا لِلْآخَرِ اخْتَرْ.

<sup>25</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, h. 148-149.

<sup>26</sup>Dapartemen Agama R.I, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Q.S, Al-Insyirah:5-6.

Artinya:

Dari Nafi' dari Ibnu Umar bahwasanya Rasulullah Saw bersabda: “penjual dan pembeli sama-sama bebas menentukan pilihannya selagi mereka belum berpisah; atau salah satu dari keduanya berkata pada yang lain: “kamu bebasa memilih”.<sup>27</sup>

2. Hadits tentang jual beli dalam kejujuran

٤٦٠ - عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ الْحَارِثِ عَنِ حَكِيمِ بْنِ حِزَامٍ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَفْتَرَقَا فَإِنْ بَيْنَا وَصَدَقَا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِهِمَا وَإِنْ كَذَبَا وَكْتَمَا حَقَّ بَرَكَةٌ بَيْعِهِمَا.

Aratinya:

Dari Abdullah Ibnu Harits dari Hakim Ibnu Hizam, bahwasanya Rasulullah Saw: “penjual dan pembeli sama-sama bebas menentukan jual beli selagi keduanya belum berpisah; jika keduanya berterus terang dan jujur, maka jual beli mereka di berkahi Allah Swt; tetapi jika keduanya saling mendustai dan tidak berterus terang, maka berkah dalam jual beli mereka itu akan hilang.”<sup>28</sup>

Itulah beberapa hadits diatas menjelaskan tentang bagaimana proses jual beli yang biasa menjadi inspirasi bagi orang-orang yang hendak melakukan transaksi yang sesuai dengan syariat islam.

<sup>27</sup>Abu Abdur Rahman Ahmad An Nasa'iy, *Terjamah Sunan An Nasa'iy Jilid IV*, ( Semarang, CV. Asy Syifa', 1993), h. 398.

<sup>28</sup>Abu Abdur Rahman Ahmad An Nasa'iy, *Terjamah Sunan An Nasa'iy Jilid IV*, h. 396.

### **C. Tinjauan Konseptual**

Penelitian ini berjudul "Persepsi nasabah bank muamalat KCP Kota Parepare terhadap fasilitas transaksi non tunai". Untuk memahami lebih jelas tentang penelitian ini maka perlu untuk diuraikan pengertian judul ini sehingga tidak menimbulkan pengertian dan penafsiran berbeda. Pengertian ini dimaksudkan agar supaya terciptanya persamaan persepsi dalam memahami sebagian landasan pokok dalam mengembangkan masalah pembahasan selanjutnya.

#### **1. Persepsi**

Persepsi merupakan pola respon seseorang terhadap sesuatu yang dipengaruhi oleh faktor kesiapan, tujuan kebutuhan, pengetahuan, pengalaman dan faktor lingkungan. Dari pengertian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi merupakan cara pandang seseorang terhadap suatu obyek tertentu. Persepsi akan menghasilkan suatu penilaian terhadap sikap atau perilaku dan tindakan seseorang di dalam kehidupan bermasyarakat.

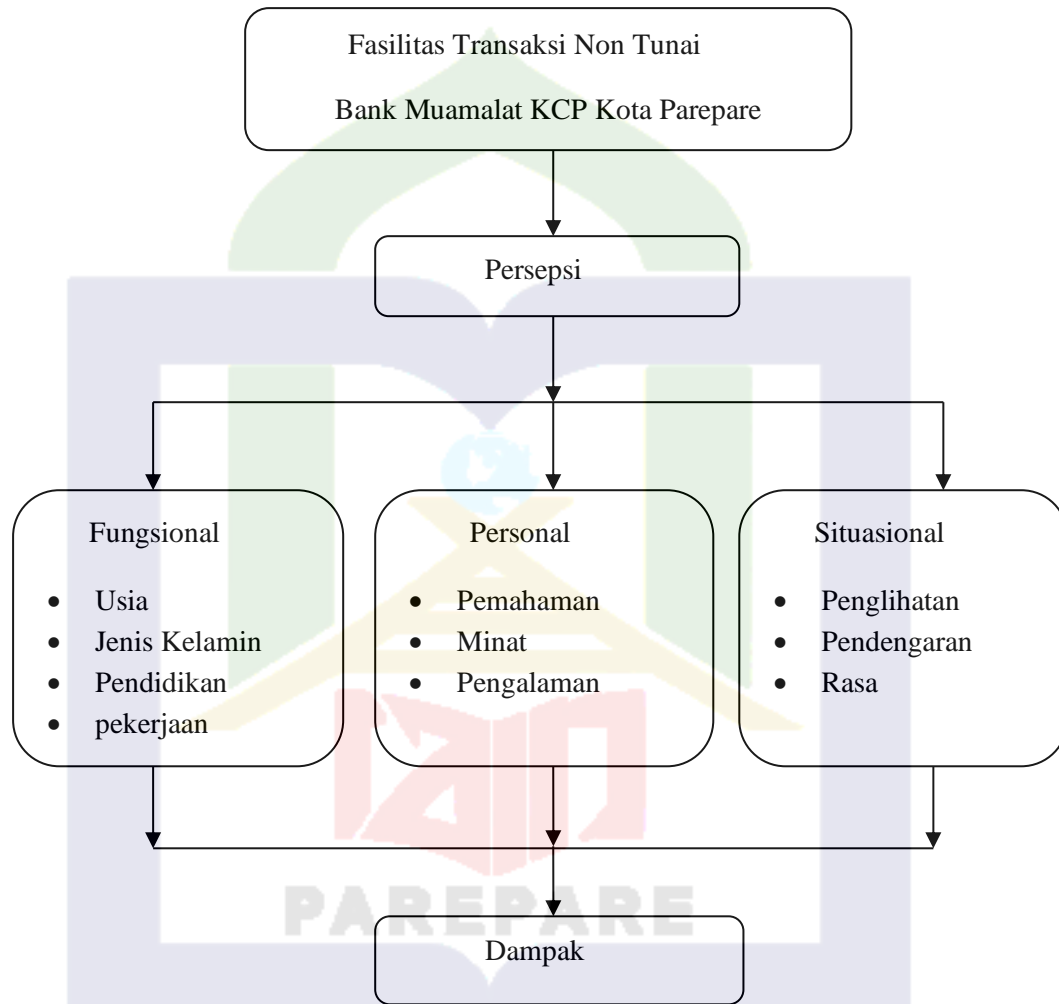
#### **2. Fasilitas Transaksi Non Tunai**

Fasilitas transaksi non tunai merupakan suatu pelayanan jasa yang disediakan oleh lembaga keuangan bank maupun non bank untuk nasabahnya dalam melakukan aktivitas transaksi keuangan (ekonomi). Dengan adanya fasilitas ini maka masyarakat dapat melakukan kegiatan transaksi secara langsung namun tidak menggunakan uang kertas.

### **D. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir dibuat dengan tujuan sebagai landasan sistematis berpikir dalam mengukur dan menyelesaikan masalah yang dibahas dalam proposal penelitian ini sehingga memperoleh informasi tentang bagaimana persepsi nasabah Bank Muamalat

KCP Kota Parepare tentang fasilitas transaksi non tunai. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas maka peneliti membuat tabel kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar. 1 kerangka pikir

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam proposal ini merujuk pada pedoman penulisan karya ilmiah (Makalah dan Skripsi) yang diterbitkan oleh STAIN pare-pare tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian di dalam buku tersebut, mencakup beberapa bagian, yakni jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data yang digunakan dan teknik analisis data.<sup>29</sup>

##### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan dengan judul penelitian yang diangkat mengenai persepsi nasabah bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang fasilitas transaksi non tunai. Maka pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana peneliti melakukan pengumpulan data secara langsung ke informan yang bersangkutan serta melakukan wawancara secara langsung pada setiap nasabah bank Muamalat yang menggunakan Fasilitas transaksi non tunai. 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.<sup>30</sup>

##### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian. Peneliti akan melakukan penelitiannya pada Bank Muamalat KCP Kota Parepare. Adapun waktu penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu

---

<sup>29</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Makalah dan Skripsi Edisi Revisi)(Parepar: STAIN Parepare,2019), h.34.

<sup>30</sup>Basrowi Dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h.8.

pada tanggal 05 April 2021 sampai dengan pada tanggal 05 Mei 2021. Namun apabila penelitian ini selesai dilakukan sebelum waktu yang sudah ditentukan, maka peneliti bisa segerah menuliskan hasil penelitiannya dan melakukan konsultasi secepatannya kepada dosen pembimbing.

### C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pusat penelitian yang dapat dicapai dalam penelitian yang dilakukan. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah pada nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare yang menggunakan fasilitas transaksi non tunai yang mana fokus penelitiannya akan diperoleh dari sumber-sumber yang tentunya menggunakan fasilitas transaksi non tunai.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

No	Fokus Penelitian	Deskripsi Fokus Penelitian
1	Pemahaman	Pemahaman nasabah tentang penggunaan fasilitas transaksi non tunai
2	Minat	Minat nasabah tentang penggunaan fasilitas transaksi non tunai
3	Dampak	Dampak yang ditimbulkan dari penggunaan fasilitas transaksi non tunai
4	Fasilitas transaksi non tunai	Penggunaan ATM, SMS Banking, Mobile Banking.

Tabel 1.

Non tunai merupakan suatu transaksi yang dilakukan dengan tidak menggunakan uang kertas, melainkan menggunakan pengganti uang kertas sebagai alat transaksi, pengganti uang kertas yang dimaksud yaitu seperti pemamfaatan jasa kartu kredit, ATM, SMS Banking, Mobile Banking.



#### **D. Jenis Dan Sumber Data**

Yang dimaksud dengan jenis dan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Adapun yang menjadi sumber data dari penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Narasumber yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang dimana 2 orang karyawan dan 8 orang nasabah sebagai sumber data primer.

##### **2. Data Sekunder**

data sekunder adalah data yang terlebih dahulu di kumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar dari penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli, mengutip untuk memperoleh data dari berbagai referensi.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka untuk mencapai tujuan penelitian. Ada beberapa metode pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam sebuah penelitian seperti: observasi, wawancara dan dokumentasi.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung,: Alfabeta, 2016), h. 445.

### 1. Observasi

Observasi adalah sebuah pengamat terhadap pola perilaku manusia dalam situasi tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang diinginkan.<sup>32</sup> Adapun observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian tentang bagaimana persepsi nasabah bank Muamalat kcp Kota Parepare tentang fasilitas transaksi non tunai, dan yang menjadi sasaran observasi yaitu nasabah bank Muamalat yang menggunakan fasilitas transaksi non tunai

### 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.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengumpulan gambar yang lengkap tentang kondisi terkait dengan pembahasan proposal ini. Proses dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan merekam hasil tanggapan dari narasumber sebagai bentuk pertanggungjawaban. Dokumentasi bisa berasal dari baik bentuk video dan foto.

---

<sup>32</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 146

## F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini ada 2 yaitu:

### 1. Uji kredibilitas

Uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, trigulasi, analisi kasus negative, menggunakan bahan referensi, menggunakan *memberchenk*. Perpanjangan pengamatan mengali data sampai pada tingkat makna, berusaha mendapatkan informasi sampai tuntas, dan dengan kenyataan. Untuk itu, peneliti juga harus cermat dan tekun selama melakukan penelitian agar diperoleh data yang valid dan tersusun serta terdokumentasi secara sistematis.

### b. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat jenis triangulasi diantaranya adalah.<sup>33</sup>

#### a) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawah yang dipimpin, keatasan yang menugasi, dan keteman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Dari ketiga sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitaif tetapi di deskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari ketiga sumber tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti

---

<sup>33</sup>Sugiono, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, Dan R&D*, h. 173-175.

sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintai kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut

b) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalkan data yang diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi dan dokumentasi. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya yang berbeda-beda.

**G. Teknik Analisis Data**

Setelah keabsahan data sudah dipenuhi, selanjutnya melakukan analisis data, pada prinsipnya analisis data kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa nasabah dan karyawan yang telah dicatat data datanya seperti nama, alamat dan pekerjaannya.

Kemudian dalam proses wawancara peneliti mewawancarai narasumber sambil menyimpulkan apa yang dikatakan dengan mengisi lembar observasi pada tiap tiap narasumber yang di wawancarai kemudian di analisis dan di simpulkan.

a. 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 Muamalat KCP Kota Parepare tentang fasilitas transaksi non tunai. Setelah data yang diperoleh di analisis maka peneliti melanjutkan wawancara dengan sumber data berikutnya.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Bentuk penyajian seperti teks naratif, grafik dan bagan. 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 menunjukkan sub sub agar bisa menjadi urutan urutan.

c. Verifikasi (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis 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 Muamalat KCP Kota Parepare tentang penggunaan fasilitas transaksi non tunai.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Latar belakang informan

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

##### 1. Berdasarkan Jenis Usia Informan

Tabel. 1

No	Nama Informan	Usia Informan
1	Muhammad Fuad Afdal	27
2	Muhammad Taufik	31
3	Zubair Sabri	25
4	Dedi	37
5	Ainun Nurfadillah	23
6	Aditya Yusriadi	27
7	Zakariah	28
8	Rustam	33

Dari table diatas dapat diketahui bahwa informan dengan usia yang paling mudah adalah umur 23 tahun dan yang paling tua adalah umur 37 tahun.

##### 2. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel. 2

No	Nama Informan	Jenis Kelamin
1	Muhammad Fuad Afdal	Laki-laki
2	Muhammad Taufik	Laki-laki
3	Zubair Sabri	Laki-laki

4	Dedi	Laki-laki
5	Ainun Nurfadillah	Perempuan
6	Aditya Yusriadi	Laki-laki
7	Zakariah	Laki-laki
8	Rustam	Laki-laki

Dari table diatas dapat diketahui bahwa 7 orang laki-laki dari 8 informan dan 1 orang sisanya adalah seorang perempuan.

### 3. Berdasarkan Jenis Pendidikan

Tabel. 3

No	Nama Informan	Jenis Pendidikan
1	Muhammad Fuad Afdal	S1
2	Muhammad Taufik	SMA
3	Zubair Sabri	S1
4	Dedi	SMA
5	Ainun Nurfadillah	Sedang Menempuh S1
6	Aditya Yusriadi	S1
7	Zakariah	S1
8	Rustam	S1

Dari table diatas dapat diketahui bahwa 5 orang dari 8 informan adalah lulusan Strata Satu (S1) dan 2 orang hanya lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA), lalu yang satunya masih sedang menempuh pendidikan Strata Satunya (S1)

## 4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel. 4

No	Nama Informan	Jenis Pekerjaan
1	Muhammad Fuad Afdal	Pengusaha
2	Muhammad Taufik	Security
3	Zubair Sabri	Wiraswasta
4	Dedi	OB
5	Ainun Nurfadillah	Mahasiswa
6	Aditya Yusriadi	Stap Umpar
7	Zakariah	Guru SD
8	Rustam	Stap Desa Nepo

Dari table diatas dapat diketahui bahwa dari 8 informan memiliki jenis pekerjaan yang berbeda beda yang dimana, 1 orang sebagai Pengusaha, 1 orang sebagai Security, 1 orang sebagai Wiraswasta, 1 orang sebagai OB, 1 orang sebagai Mahasiswi, 1 orang sebagai Stap Umpar, 1 orang sebagai Guru Sekolah Dasar (SD) dan yang terakhir sebagai Stap Kantor Desa.

## **B. Hasil penelitian dan pembahasan**

### **1. Pemahaman nasabah bank muamalat KCP Kota Parepare tentang fasilitas transaksi non tunai**

Pemahaman nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang fasilitas transaksi non tunai ini secara umum sudah paham. Berikut beberapa penjelasan dari nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare dalam proses wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan fasilitas transaksi non tunai, Seperti yang di



ungkapkan oleh bapak Muhammad Fuad Afdal selaku pengusaha dan juga sebagai nasabah di bank muamalat 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”.<sup>34</sup>

Kemudian peneliti melakukan wawancara selanjutnya dengan bapak Zakariah selaku Guru SD dan juga sebagai nasabah di Bank Muamalat

”bapak zakariah 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”.<sup>35</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare 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 Muamalat KCP Kota Parepare 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).

---

<sup>34</sup>Wawancara bapak Muhammad Fuad Afdal, selaku pengusaha dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 13 April 2021).

<sup>35</sup>Wawancara bapak Zakariah, selaku Guru SD dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 15 April 2021).

Jenis pembayaran atau transaksi demikian telah banyak dilakukan oleh nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, hal tersebut dijelaskan oleh bapak Rustan selaku Staf Desa Nepo dan juga sebagai nasabah bank Muamalat 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”.<sup>36</sup>

hal yang sama di jelaskan juga oleh ibu Ainun Nurfadillah selaku mahasiswa dan juga sebagai nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare 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”.<sup>37</sup>

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.

---

<sup>36</sup>Wawancara Bapak Rustam, selaku Staf Desa Nepo dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 17 April 2021).

<sup>37</sup>Wawancara Ibu Ainun Nurfadillah, selaku Mahasiswa dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 14 April 2021).

Namun, disisi lain masih terdapat nasabah Bank Muamalat yang lebih memilih transaksi atau pembayaran secara langsung (tunai), karena merasa telah terbiasa dan ada beberapa pertimbangan. Berikut penjelasan dari bapak rijal selaku wiraswasta dan juga sebagai nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare. 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”.<sup>38</sup>

Berdasarkan penjelasan dari salah satu nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare 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 Muamalat KCP Kota Parepare dalam melakukan transaksi non tunai yang disebutkan oleh beberapa informan yaitu sebagai berikut:

---

<sup>38</sup>Wawancara Bapak Rijal, selaku Wiraswasta dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 25 April 2021).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada bapak Rijal selaku wiraswasta dan juga sebagai salah satu nasabah bank Muamalat KCP Kota Parepare mengatakan bahwa:

“Biasanya saya menggunakan ATM, SMS Banking untuk melakukan transfer uang ke keluarga”.<sup>39</sup>

Sedangkan menurut bapak Aditya Yusriadi selaku Staf UMPAR dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare Mengatakan Bahwa:

“Untuk melakukan transaksi atau pembayaran dalam proses belanja online saya biasanya menggunakan E-Banking dan shopee”.<sup>40</sup>

Berbeda dengan narasumber selanjutnya yaitu bapak Zakariya selaku Guru SD dan juga sebagai nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare 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”.<sup>41</sup>

Kemudian bapak Muhammad Taufik selaku security Bank Muamalat KCP Kota pare 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”.<sup>42</sup>

Berdasarkan dengan hasil wawancara dari beberapa informan diatas maka dapat diketahui bahwa jenis alat atau fasilitas transaksi non tunai yang biasa digunakan oleh

---

<sup>39</sup>Wawancara Bapak Dedi, selaku OB bank muamalat dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 14 April 2021).

<sup>40</sup>Wawancara Bapak Aditya Yusriadi, selaku Staf UMPAR dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (15 April 2021).

<sup>41</sup>Wawancara Bapak Zakariah, selaku Guru SD dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 15 April 2021).

<sup>42</sup>Wawancara Bapak Muhammad Taufik, selaku Security Bank Muamalat dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 13 April 2021).

nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare diantaranya, kartu ATM, SMS Banking, Mobile Banking dan shopee.

Intensitas penggunaan fasilitas transaksi non tunai pada nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, juga dijelaskan oleh informan sebagai berikut:

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

“Tidak terlalu sering, jika saya kalkulasikan penggunaannya sekitar 3-5 kali per pekan”.<sup>43</sup>

Sedangkan menurut bapak Muhammad Fuad Afdal selaku pengusaha dan juga sebagai nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare mengatakan bahwa:

“Biasanya jika saya belanja online dan ada hal-hal mendadak dan penting untuk dibayar”.<sup>44</sup>

Kemudia peneliti melakukan wawancara kepada narasumber selanjutnya yaitu ibu Ainun Nurfadillah selaku mahasiswa dan juga sebagai nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare mengatakan bahwa:

“Bisa dikatakan tidak terlalu sering, tetapi dalam setiap jenis transaksi atau pembayaran dipembelanjaan kecuali di sekitar rumah dan pasar terdekat yang mudah untuk saya jangkau maka saya akan menggunakan jasa transaksi pembayaran non tunai”.<sup>45</sup>

Pernyataan yang senada disampaikan oleh bapak Dedi selaku Ob Bank Muamalat KCP kota Parepare mengatakan bahwa:

---

<sup>43</sup>Wawancara Bapak Zubair Sabri, selaku Wiraswasta dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 13 April 2021).

<sup>44</sup>Wawancara Bapak Muhammad Fuad Afdal, selaku Pengusaha dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 13 April 2021).

<sup>45</sup>Ibu Ainun Nurfadillah, selaku Mahasiswa dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 14 April 2021).

“Saya menggunakan fasilitas transaksi non tunai ini hanya untuk pembayaran tertentu saja”.<sup>46</sup>

Berdasarkan dari pernyataan informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa beberapa nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare 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 Muamalat Tentang Penggunaan Fasilitas transaksi Non Tunai**

Setelah melakukan wawancara kepada beberapa informan yang menggunakan fasilitas transaksi non tunai khususnya pada nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, peneliti mendapatkan beberapa penjelasan mengenai faktor yang menyebabkan nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare berminat untuk menggunakan fasilitas transaksi non tunai yaitu sebagai berikut:

1. 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 *customer servis* 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

---

<sup>46</sup>Wawancara Bapak Dedi, selaku OB Bank Muamalat dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 14 April 2021).

Banking, dan Mobile Banking, membuat hal itu menjadi lebih mudah cukup hanya membawa KTP dan KK saja untuk membuat fasilitas tersebut”.<sup>47</sup>

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.

2. Berminat menggunakan fasilitas transaksi non tunai karena dinilai dapat memberikan mamfaat 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 Muamalat 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”.<sup>48</sup>

Peneliti melakukan wawancara selanjutnya kepada bapak Muhammad Fuad Afdal selaku pengusaha dan juga sebagai nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare Mengatakan bahwa:

“sudah cukup memuaskan dan berminat untuk menggunakan fasilitas transaksi non tunai yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Kota Parepare karena memudahkan saya tentunya tanpa perlu datang langsung ke bank untuk melakukan berbagai transaksi tanpa perlu mengantri di bank”.<sup>49</sup>

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.

---

<sup>47</sup>Wawancara Bapak Muhammad Taufi, selaku Security Bank Muamalat dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 13 April 2021).

<sup>48</sup>Wawancara Bapak Darmawansya, selaku mantan Teller Bank Muamalat dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 18 April 2021).

<sup>49</sup>Wawancara Bapak Muhammad Fuad Afdal, selaku Pengusaha dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 13 April 2021).

3. Berminat menggunakan fasilitas transaksi non tunai karena adanya fasilitas penunjang yang disediakan oleh Bank Muamalat KCP Kota Parepare yang sangat memadai, seperti yang dijelaskan oleh salah satu informan sebagai berikut:

“Saya sudah puas terhadap pelayanan fasilitas transaksi yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Kota Parepare, 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”.<sup>50</sup>

Sedangkan bapak Zakariah selaku Guru SD dan juga sebagai narasumber dan juga salah satu nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare mengatakan bahwa:

“Adapun fasilitas penunjang yang disediakan oleh Bank Muamalat KCP Kota Parepare sudah cukup baik akan tetapi akan lebih baik lagi untuk ditingkatkan lagi seperti memperbanyak mesin ATM khususnya di kota Parepare sesuai dengan keluhan dan saran yang sudah disampaikan oleh beberapa nasabah sehingga nasabah bisa puas dan menjadi loyal nantinya”.<sup>51</sup>

Dari hasil yang disampaikan informan diatas maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa, nasabah sudah sudah cukup puas tentang penggunaan fasilitas transaksin non tunai yang disediakan oleh Bank Muamalat KCP Kota Parepare. Namun ada beberapa masukan yang seharusnya untuk ditingkatkan lagi dan diperbaiki lagi.

---

<sup>50</sup>Wawancara Bapak Zakariah, selaku Guru SD dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 15 April 2021).

<sup>51</sup>Wawancara Bapak Zubair Sabri, selaku wiraswasta dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Pa repare, 13 April 2021).



### 3. Dampak Yang Ditimbulkan Dari Penggunaan Fasilitas Transaksi Non Tunai Terhadap Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare

1. Dampak atau kelebihan yang ditimbulkan dari penggunaan fasilitas transaksi non tunai terhadap nasabah Bank Muamalat KCP kota Parepare, berbagai jenis penggunaan fasilitas atau alat transaksi non tunai yang digunakan oleh nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, berikut yang dijelaskan oleh beberapa informan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada bapak Zakariah selaku nasabah Bank Muamalat 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”.<sup>52</sup>

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada bapak Zubair Sabri selaku wiraswasta dan juga sebagai nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare 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”.<sup>53</sup>

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:”

---

<sup>52</sup>Wawancara Bapak Zakariah, selaku Guru SD dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 15 April 2021).

<sup>53</sup>Wawancara Bapak Zubair Sabri, Selaku Wiraswasta dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 13 April 2021).

“fasilitas transaksi non tunai yang ada di bank muamalat 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 mengelolah 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”.<sup>54</sup>

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.

2. Kekurangan dari penggunaan fasilitas transaksi non tunai yang dirasakan oleh nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, dari berbagai jenis fasilitas transaksi yang sudah disediakan oleh Bank Muamalat untuk para nasabahnya. Berikut yang dijelaskan oleh informan berkaitan dengan kekurangan (masalah) yang dirasakan selama menggunakan fasilitas transaksi non tunai, yaitu sebagai berikut:

---

<sup>54</sup>Wawancara Bapak Darmawansya, selaku mantan Teller Bank Muamalat dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 18 April 2021).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada bapak Aditya Yusriadi selaku Staf UMPAR dan juga sebagai nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare 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 apalagi mesin ATM untuk di Bank Muamalat itu sendiri baru ada dua unit di Kota Parepare, yang dimana satu terletak di depan kantor Bank Muamalat dan yang satunya terletak di kawasan umpar”.<sup>55</sup>

Sedangkan menurut bapak Rustam selaku Staf Desa Nepo dan juga sebagai nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare 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”.<sup>56</sup>

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada ibu Ainun Nurfadillah selaku mahasiswa dan juga sebagai nasabah Bank Muamalat mengatakan Bahwa:

“Fasilitas transaksi non tunai ini yang berbentuk SMS Banking memiliki kekurangan yaitu kita tidak bisa mengaksesnya jika tidak mempunyai pulsa”.<sup>57</sup>

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 Muamalat KCP Kota Parepare yaitu diantaranya adalah sarana dan prasarana yang terbatas, dan juga terdapat beberapa lokasi atau daerah

---

<sup>55</sup>Wawancara Bapak Aditya Yusriadi, Staf UMPAR dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 15 April 2021).

<sup>56</sup>Wawancara Bapak Rustam, selaku Staf Desa Nepo dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 17 April 2021).

<sup>57</sup>Wawancara Ibu Ainun Nurfadillah, selaku mahasiswa dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 14 April 2021).

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 disediakan. 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”.<sup>58</sup>

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

---

<sup>58</sup>Wawancara Bapak Aditya Yusriadi, selaku Staf UMPAR dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 15 April 2021).

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.

Adapun yang menjadi salah satu indikator dalam penentuan fasilitas transaksi non tunai yang baik seperti: perlengkapan, berfungsi sebagai sarana yang memberikan tingkat kenyamanan, sebagai pajagan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi para pengguna jasa. Keberadaan fasilitas transaksi non tunai ini tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya seperti, tempat parkir, ac, menambah mesin ATM, dan memberikan fitur-fitur yang tidak rumit pada saat mau mengakses SMS Banking dan Mobile Banking.<sup>59</sup>

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh beberapa narasumber sebelumnya bahwa pada saat kita mau melakukan transaksi non tunai pada Bank Muamalat KCP Kota Parepare, khususnya dalam menggunakan ATM terdapat kendala seperti mesin ATM untuk Bank Muamalat sendiri di Kota Parepare itu hanya terdapat dua mesin

---

<sup>59</sup>Ratna Dewi, *Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu*, (IAIN Bengkulu, 14 Januari 2020), h. 61-62.

saja yang dimana terdapat di depan kantor bank muamalat dan yang satunya lagi terdapat di kawasan UMPAR, sehingga agak sulit untuk di jangkau. Begitupun dengan penggunaan SMS Banking dan Mobile Banking nasabah tidak dapat untuk mengaksesnya jika jaringan bermasalah.

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 bapak Zakariah selaku Guru Sd dan juga sebagai nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare 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”.<sup>60</sup>

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada bapak Zubair Sabri 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”.<sup>61</sup>

Senada dengan apa yang disampaikan oleh narasumber diatas, bapak dedi selaku OB di Bank Muamalat 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

---

<sup>60</sup>Wawancara Bapak Zakariah, selaku Guru SD dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 15 April 2021).

<sup>61</sup> Wawancara Bapak Zubair Sabri, selaku Wiraswasta dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 13 April 2021).

Banking dan Mobile Banking, itu dapat digunakan pada saat mau bertransaksi”.<sup>62</sup>

Kemudian peneliti melakukan wawancara lagi kepada bapak Muhammad Fuad Afdal selaku pengusaha dan juga sebagai nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare mengatakan bahwa:

“Jadi menurut saya mengenai fasilitas transaksi non tunai yaitu sangat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, akan tetapi alangkah lebih bagusnya lagi jika pihak bank melakukan inovasi atau pembaharuan terutama dalam Mobile Banking untuk mengikuti tren”.<sup>63</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dijelaskan oleh beberapa informan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, persepsi atau cara pandang nasabah Bank Muamalat terhadap fasilitas transaksi non tunai sudah dipandang cukup baik, karena fasilitas transaksi non tunai tersebut memberikan mamfaat kemudahan untuk melakukan transaksi keuangan.

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

Adapun harapan yang disampaikan oleh informan untuk lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas transaksi non tunai khususnya pada Bank Muamalat KCP Kota Parepare tersebut yaitu:

---

<sup>62</sup> Wawancara Bapak Dedi, selaku OB Bank Muamalat dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 14 April 2021).

<sup>63</sup>Wawancara Bapak Muhammad Fuad Afdal, selaku Pengusaha dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 13 April 2021).

Berdasarkan dengan hasil wawancara yang diperoleh oleh peneliti kepada bapak Zubair Sabri, bapak Aditya Yusriadi dan bapak Rustam serta ibu Ainun Nurfadillah memiliki kesenadaan jawaban yang diberikan kepada peneliti berkaitan dengan harapan kedepannya dalam peningkatan dengan pengembangan fasilitas transaksi non tunai yang akan nantinya disediakan oleh Bank Muamalat KCP Kota Parepare, yang dimana jawaban yang diberikan narasumber tersebut yaitu:

Bapak Subair Sabri mengatakan bahwa:

“Harapan saya mungkin berupa mesin ATM nya itu diperbanyak atau ditambahlah khususnya di area pusat perbelanjaan untuk mempermudah nasabah untuk menjangkaunya”.<sup>64</sup>

Bapak Aditya Yusriadi mengatakan bahwa:

“Menurut saya untuk harapan kedepannya agar bisa lebih di tingkatkan pasilitas pelayanannya”.<sup>65</sup>

Bapak Rustam 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”.<sup>66</sup>

Kemudian Ibu Ainun Nurfadillah 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”.<sup>67</sup>

---

<sup>64</sup>Wawancara Bapak Zubair Sabri, selaku wiraswasta dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 13 April 2021).

<sup>65</sup>Wawancara Bapak Aditya Yusriadi, selaku Staf UMPAR dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 15 April 2021).

<sup>66</sup>Wawancara Bapak Rustam, selaku Staf Desa Nepo dan juga sebagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 17 April 2021).

<sup>67</sup>Wawancara Ibu Ainun Nurfadillah, selaku Mahasiswa dan juga sebahagai Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, (Parepare, 14 April 2021).



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 supaya lembaga keuangan khususnya kepada Bank Muamalat KCP Kota Parepare. agar selalu memberikan tingkat pelayanan yang baik serta inovasi-inovasi yang baru sesuai dengan kebutuhan nasabah saat ini.

Kemudian pihak Bank Muamalat juga harusnya menambah mesin ATM khususnya pada pusat-pusat perbelanjaan yang ada di Kota Parepare, agar supaya pihak yang mau menggunakan fasilitas ATM tersebut tidak mesti lagi ke depan kantor Bank Muamalat lagi atau dikawasan UMPAR lagi untuk melakukan penarikan atau transfer uang lagi.

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

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan pada nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare terhadap fasilitas transaksi non tunai maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemahaman nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare terkait dengan fasilitas transaksi non tunai. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti bisa disimpulkan bahwa nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare paham tentang penggunaan fasilitas transaksi non tunai.
2. Minat nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare terkait dengan fasilitas transaksi non tunai. Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare berminat menggunakan fasilitas transaksi non tunai ini karena lebih memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi, meskipun mesin ATM nya masih sangat terbatas.
3. Dampak yang ditimbulkan dari penggunaan fasilitas transaksi non tunai terhadap nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare. Memberikan kemudahan serta praktis dalam melakukan transaksi keuangan karena nasabah tidak perlu lagi untuk antri di bank pada saat mau melakukan transaksi.

Persepsi nasabah tentang penggunaan fasilitas transaksi non tunai. Menurut informan yang sudah diwawancarai oleh peneliti bahwasanya fasilitas transaksi non tunai merupakan fasilitas yang disediakan oleh pihak bank yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan tanpa menggunakan uang tunai atau uang kertas melainkan menggunakan uang elektronik seperti

penggunaan kartu ATM, SMS Banking, dan Mobile Banking. Sehingga inplikasinya sangat bagus, oleh karena itu banyak dimanfaatkan oleh nasabah untuk digunaka bertransaksi.

## **B. Saran**

Sesuai dengan harapan penulis agar pikiran-pikiran dalam skripsi ini dapat bermamfaat bagi berbagai pihak, dan kirannya penulis menyampaikan beberapan masukan atau saran sebagai berikut:

1. Untuk lembaga keuangan khususnya Bank Muamalat KCP Kota Parepare, agar perlu adanya peningkatan sosialisasi dan promosi dari bank untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan nasabah terkait dengan penggunaan fasilitas transaksi non tunai. Kemudian sarana dan prasarana perlu juga untuk dikembangkan seperti menambah mesin ATM, karena mesin ATM untuk Bank Muamalat di Kota Parepare itu sendiri masih sangat terbatas, serta menerima seluruh keluhan nasabah. Sehingga nasabah bisa lebih berminat untuk menggunakan pelayanan fasilitas transaksi non tunai.
2. Untuk nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare, agar bisa memanfaatkan fasilitas transaksi non tunai tersebut dengan baik, supaya bisa terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan. Kemudian nasabah juga diharapkan lebih mengerti dan juga bisa memaklumi terhadap kekurangan fasilitas yang pihak bank sediakan.
3. Untuk akademisi, diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambah kesempurnaan penelitian yang akan dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

### AL-Qur'anul Karim:

Dapartemen Agama RI. 2014. *AL-Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta: CV Pustaka Jaya Ilmu.

### Buku:

Abror, Achmad dan Ompusunggu Santi Elly, Pandia Frianto. 2005. *Lembaga Keuangan*. Jakarta.

Ahmad An Nasa'iy, Abu Abdur Rahman. 1993. *Terjemah Sunan An Nasa'iy Jilid IV*, Semarang, CV. Asy Syifa'.

Feldman S. Robert. 2012. *Pengantar Psikologi*. Jakarta: Salembang Humanika.

Garungai Y.T Natalia, Nangoi B. Grace, Pelealu Angelina. 2018. *Analisis Penerapan Sistem Transaksi Non Tunai Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bitung*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.

[http://www.shinhan.co.id/articel-listing/read/Pengertian-Mobile-Banking\(3-Januari-2019\)](http://www.shinhan.co.id/articel-listing/read/Pengertian-Mobile-Banking(3-Januari-2019)). Diakses pada tanggal 1 februari 2020.

Kasmir. 2008. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_. 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_. 2016. *Dasar-Dasar Perbankan, Edisi Revisi 2014*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Keuangan Jasa Otoritas. 2015. *Bijak Ber-E Banking*. Jakarta: OJK.

Khearani Makmun. 2016. *Psikologi umum*. Cet.II. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Mulyana Deddy. 2012. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Najati. 2005. *Psikologis Dalam AL-Qur'ani Dalam Penyembuhan Gangguan Kejiwaan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Otoritas Kasa Keuangan. 2015. *Bijak Ber-e Banking*. Jakarta: OJK.
- Zubair, Muhammad Kamal DKK,. 2020. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Makalah dan Skripsi Edisi Revisi, Parepare: IAIN Parepare.
- Pohan, Aulia. 2013. *Sistem Pembayaran, Strategi Pembayaran Di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Radiansyah, Muhammad. 2016. *Analisis Persepsi Masyarakat Muslim Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai*. Medan: Pasca Sarjana Universitas Sumatra Utara Medan.
- Ramadhan, Muhammad. 2018. *Inplementasi Transaksi Non Tunai Pada Taman Rekreasi Selecta Kota Batu Jawa Timur*. Malang: Universitas islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Robbin, P. Stephen. 2001. *Organization Theor: Structure, Design And Applications*. Jakarta: Prenhallindo.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunaryo. 2004. *Psikologi Untuk Perawat*. Jakarta: EGG.
- Suwandi dan Basrowi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. ogyakarta: Andi.

# LAMPIRAN





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUTE AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 911331  
Telepon ( 0421)21307, Faksimail(0421)24404

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : RISWAN

NIM : 16.2300.050

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PRODI : PERBANKAN SYARIAH

JUDUL : PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT KCP KOTA PARE-  
PARE TENTANG FASILITAS TRANSAKSI NON TUNAI.

**PEDOMAN WAWANCARA**

1. Apa yang anda pahami tentang fasilitas transaksi non tunai?
2. Fasilitas apa yang biasa anda gunakan dalam bertransaksi non tunai?
3. Seberapa sering anda menggunakan fasilitas transaksi non tunai?
4. Bagaimana sistem transaksi non tunai ini membantu anda dalam aktivitas transaksi?
5. Dalam hal apa biasa anda melakukan transaksi non tunai?
6. Sudah berapa lama anda menggunakan fasilitas transaksi non tunai?
7. Apa mamfaat yang biasa anda rasakan pada saat menggunakan fasilitas transaksi non tunai?
8. Apa kendala yang anda rasakan pada saat menggunakan fasilitas transaksi non tunai?
9. Apa kelebihan dan kekurangan dalam penggunaan fasilitas transaksi non tunai?
10. Bagaimana harapan anda kedepannya terhadap lembaga yang menyediakan fasilitas transaksi non tunai?

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian penyusunan skripsi mahasiswa sesuai dengan judul tersebut maka pada dasarnya di pandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 25 Maret 2021

Pembimbing Utama

  
Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP: 19710208 200112 2 002

Mengetahui,

Pembimbing Pendamping

  
Dr. M. Nasri Hamang, M.Ag.

NIP: 19571231 199102 1 004

  
PAREPARE





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUTE AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 911331  
Telepon ( 0421)21307, Faksimail(0421)24404

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : RISWAN

NIM : 16.2300.050

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PRODI : PERBANKAN SYARIAH

JUDUL : PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT KCP KOTA PAREPARE TENTANG FASILITAS TRANSAKSI NON TUNAI.

**PEDOMAN OBSERVASI**

No	Item Pembahasan	Kesesuaian		Keterangan
		Iya	Tidak	
1	Paham tentang fasilitas transaksi non tunai.	✓		
2	Biasa menggunakan faslitas transaksi non tunai.	✓		
3	Sering menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
4	Sudah lama menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
5	Fasilitas transaksi non tunai ini membantu dalam aktivitas transaksi anda.	✓		

6	Bermamfaat menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
7	Terkendala dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai		✓	
8	Ada kelebihan dan kekurangan dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
9	Punya harapan kedepannya terhadap lembaga yang menyediakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian penyusunan skripsi mahasiswa sesuai dengan judul tersebut maka pada dasarnya di pandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 25 Maret 2021

Pembimbing Utama

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP: 19710208 200112 2 002

Mengetahui,

Pembimbing Pendamping

Dr. M. Nasri Hamang, M.Ag.

NIP: 19571231 199102 1 004

## Surat Keterangan Wawancara

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

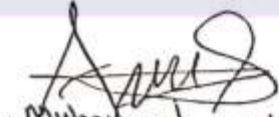
Nama : Muhammad Fuad Afidhal  
Alamat : Jl. Jend Sudirman  
Jenis Kelamin : Laki - Laki  
Usia : 27 Tahun  
Pekerjaan : Pengusaha

Dengan menyanggah bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara: Riswan yang telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan: **"Persepsi Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang Fasilitas Transaksi Non Tunai"**.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 13 April 2021

Narasumber

  
(.....Muhammad fuad afidhal.....)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUTE AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
 FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
 Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 911331  
 Telepon (0421)21307, Faksimail(0421)24404

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : RISWAN  
 NIM : 16.2300.050  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 PRODI : PERBANKAN SYARIAH  
 JUDUL : PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT KCP KOTA PARE-  
 PARE TENTANG FASILITAS TRANSAKSI NON TUNAI.

**PEDOMAN OBSERVASI**

No	Item Pembahasan	Kesesuaian		Keterangan
		Iya	Tidak	
1	Paham tentang fasilitas transaksi non tunai.	✓		
2	Biasa menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
3	Sering menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
4	Sudah lama menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
5	Fasilitas transaksi non tunai ini membantu dalam aktivitas transaksi anda.	✓		

6	Bermamfaat menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	/		
7	Terkendala dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai		/	
8	Ada kelebihan dan kekurangan dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	/	/	
9	Punya harapan kedepannya terhadap lembaga yang menyediakan fasilitas transaksi non tunai.	/		

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian penyusunan skripsi mahasiswa sesuai dengan judul tersebut maka pada dasarnya di pandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 25 Maret 2021

Pembimbing Utama

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP: 19710208 200112 2 002

Mengetahui,

Pembimbing Pendamping

Dr. M. Nasri Hamang, M.Ag.

NIP: 19571231 199102 1 004

## Surat Keterangan Wawancara

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Muhammad Taufik  
Alamat : Jl. Sultan Hasanuddin  
Jenis Kelamin : Laki - Laki  
Usia : 31 Tahun  
Pekerjaan : Security

Dengan menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara: Riswan yang telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan: **"Persepsi Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang Fasilitas Transaksi Non Tunai"**.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 13 April 2021

Narasumber

  
(.....M. TAUFIK.....)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUTE AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 911331  
Telepon ( 0421)21307, Faksimail(0421)24404

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : RISWAN  
NIM : 16.2300.050  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI : PERBANKAN SYARIAH  
JUDUL : PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT KCP KOTA PAREPARE TENTANG FASILITAS TRANSAKSI NON TUNAI.

**PEDOMAN OBSERVASI**

No	Item Pembahasan	Kesesuaian		Keterangan
		Iya	Tidak	
1	Paham tentang fasilitas transaksi non tunai.	✓		
2	Biasa menggunakan faslitas transaksi non tunai.	✓		
3	Sering menggunakan fasilitas transaksi non tunai.		✓	
4	Sudah lama menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
5	Fasilitas transaksi non tunai ini membantu dalam aktivitas transaksi anda.	✓		

6	Bermamfaat menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
7	Terkendala dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai	✓		
8	Ada kelebihan dan kekurangan dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
9	Punya harapan kedepannya terhadap lembaga yang menyediakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian penyusunan skripsi mahasiswa sesuai dengan judul tersebut maka pada dasarnya di pandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 25 Maret 2021

Pembimbing Utama

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP: 19710208 200112 2 002

Mengetahui,

Pembimbing Pendamping

Dr. M. Nasti Hamang, M.Ag.

NIP: 19571231 199102 1 004



## Surat Keterangan Wawancara

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Zubair Sabri  
Alamat : Jl. Melingkar. No. 30  
Jenis Kelamin : Laki - Laki  
Usia : 25 Tahun  
Pekerjaan : Wiraswasta

Dengan menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara: Riswan yang telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan: **"Persepsi Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang Fasilitas Transaksi Non Tunai"**.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 13 April 2021

Narasumber

  
(.....ZUBAIR SABRI, SE.....)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUTE AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 911331  
Telepon ( 0421)21307, Faksimail(0421)24404

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : RISWAN

NIM : 16.2300.050

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PRODI : PERBANKAN SYARIAH

JUDUL : PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT KCP KOTA PAREPARE TENTANG FASILITAS TRANSAKSI NON TUNAI.

**PEDOMAN OBSERVASI**

No	Item Pembahasan	Kesesuaian		Keterangan
		Iya	Tidak	
1	Paham tentang fasilitas transaksi non tunai.	✓		
2	Biasa menggunakan faslitas transaksi non tunai.	✓		
3	Sering menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
4	Sudah lama menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
5	Fasilitas transaksi non tunai ini membantu dalam aktivitas transaksi anda.	✓		

6	Bermamfaat menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
7	Terkendala dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai		✓	
8	Ada kelebihan dan kekurangan dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
9	Punya harapan kedepannya terhadap lembaga yang menyediakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian penyusunan skripsi mahasiswa sesuai dengan judul tersebut maka pada dasarnya di pandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 25 Maret 2021

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

Dr. M. Nasri Hamang, M.Ag.

NIP: 19710208 200112 2 002

NIP: 19571231 199102 1 004

## Surat Keterangan Wawancara

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Dedi  
Alamat : Jl. Jend Sudirman  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Usia : 37 Tahun  
Pekerjaan : OB

Dengan menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara: Riswan yang telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan: **"Persepsi Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang Fasilitas Transaksi Non Tunai"**.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 14 April 2021

Narasumber

  
(.....Dedi.....)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUTE AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 911331  
Telepon (0421)21307, Faksimail(0421)24404

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : RISWAN  
NIM : 16.2300.050  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI : PERBANKAN SYARIAH  
JUDUL : PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT KCP KOTA PARE-  
PARE TENTANG FASILITAS TRANSAKSI NON TUNAI.

PEDOMAN OBSERVASI

No	Item Pembahasan	Kesesuaian		Keterangan
		Iya	Tidak	
1	Paham tentang fasilitas transaksi non tunai.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Biasa menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Sering menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	Sudah lama menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Fasilitas transaksi non tunai ini membantu dalam aktivitas transaksi anda.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

6	Bermamfaat menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
7	Terkendala dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai		✓	
8	Ada kelebihan dan kekurangan dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
9	Punya harapan kedepannya terhadap lembaga yang menyediakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian penyusunan skripsi mahasiswa sesuai dengan judul tersebut maka pada dasarnya di pandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 25 Maret 2021

Pembimbing Utama

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP: 19710208 200112 2 002

Mengetahui,

Pembimbing Pendamping

Dr. M. Nasri Hamang, M.Ag.

NIP: 19571231 199102 1 004

## Surat Keterangan Wawancara

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Ainun NurFadillah

Alamat : Jl. Satih Putih

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 23 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

Dengan menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara: Riswan yang telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan: "Persepsi Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang Fasilitas Transaksi Non Tunai".

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 19 April 2021

Narasumber



(.....Ainun NurFadillah.....)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUTE AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 911331  
Telepon ( 0421)21307, Faksimail(0421)24404

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : RISWAN  
NIM : 16.2300.050  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI : PERBANKAN SYARIAH  
JUDUL : PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT KCP KOTA PAREPARE TENTANG FASILITAS TRANSAKSI NON TUNAI.

**PEDOMAN OBSERVASI**

No	Item Pembahasan	Kesesuaian		Keterangan
		Iya	Tidak	
1	Paham tentang fasilitas transaksi non tunai.	✓		
2	Biasa menggunakan faslitas transaksi non tunai.	✓		
3	Sering menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
4	Sudah lama menggunakan fasilitas transaksi non tunai.		✓	
5	Fasilitas transaksi non tunai ini membantu dalam aktivitas transaksi anda.	✓		



6	Bermamfaat menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
7	Terkendala dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai	✓		
8	Ada kelebihan dan kekurangan dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
9	Punya harapan kedepannya terhadap lembaga yang menyediakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian penyusunan skripsi mahasiswa sesuai dengan judul tersebut maka pada dasarnya di pandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 25 Maret 2021

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

Dr. M. Nasri Hamang, M.Ag.

NIP: 19710208 200112 2 002

NIP: 19571231 199102 1 004

## Surat Keterangan Wawancara

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

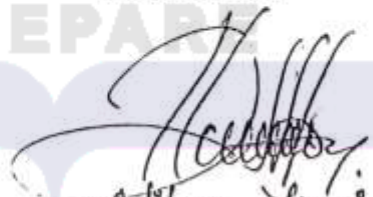
Nama : Aditya Yusriadi  
Alamat : BTN. Lapadde mas Blok .B /10 Kota Pare-Pare  
Jenis Kelamin : Laki - Laki  
Usia : 27 Tahun  
Pekerjaan : Staf Umpar

Dengan menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara: Riswan yang telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan: **"Persepsi Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang Fasilitas Transaksi Non Tunai"**.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 15 April 2021

Narasumber

  
(Aditya Yusriadi.....)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUTE AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 911331  
Telepon ( 0421)21307, Faksimail(0421)24404

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : RISWAN  
NIM : 16.2300.050  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI : PERBANKAN SYARIAH  
JUDUL : PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT KCP KOTA PAREPARE TENTANG FASILITAS TRANSAKSI NON TUNAI.

**PEDOMAN OBSERVASI**

No	Item Pembahasan	Kesesuaian		Keterangan
		Iya	Tidak	
1	Paham tentang fasilitas transaksi non tunai.	✓		
2	Biasa menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
3	Sering menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
4	Sudah lama menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
5	Fasilitas transaksi non tunai ini membantu dalam aktivitas transaksi anda.	✓		

6	Bermamfaat menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
7	Terkendala dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai		✓	
8	Ada kelebihan dan kekurangan dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
9	Punya harapan kedepannya terhadap lembaga yang menyediakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian penyusunan skripsi mahasiswa sesuai dengan judul tersebut maka pada dasarnya di pandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 25 Maret 2021

Pembimbing Utama

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP: 19710208 200112 2 002

Mengetahui,

Pembimbing Pendamping

Dr. M. Nasti Hamang, M.Ag.

NIP: 19571231 199102 1 004

## Surat Keterangan Wawancara

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Zakariah  
Alamat : Lanrae, Desa Nepo  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Usia : 28 Tahun  
Pekerjaan : Guru SD

Dengan menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara: Riswan yang telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan: "Persepsi Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang Fasilitas Transaksi Non Tunai".

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 15 April 2021

Narasumber

  
(.....ZAKARIAH.....)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUTE AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM  
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 911331  
Telepon ( 0421)21307, Faksimail(0421)24404

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : RISWAN  
NIM : 16.2300.050  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI : PERBANKAN SYARIAH  
JUDUL : PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT KCP KOTA PARE-  
PARE TENTANG FASILITAS TRANSAKSI NON TUNAI.

**PEDOMAN OBSERVASI**

No	Item Pembahasan	Kesesuaian		Keterangan
		Iya	Tidak	
1	Paham tentang fasilitas transaksi non tunai.	✓		
2	Biasa menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
3	Sering menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
4	Sudah lama menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
5	Fasilitas transaksi non tunai ini membantu dalam aktivitas transaksi anda.	✓		

6	Bermamfaat menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
7	Terkendala dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai		✓	
8	Ada kelebihan dan kekurangan dalam menggunakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		
9	Punya harapan kedepannya terhadap lembaga yang menyediakan fasilitas transaksi non tunai.	✓		

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian penyusunan skripsi mahasiswa sesuai dengan judul tersebut maka pada dasarnya di pandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 25 Maret 2021

Pembimbing Utama

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP: 19710208 200112 2 002

Mengetahui,

Pembimbing Pendamping

Dr. M. Nasri Hamang, M.Ag.

NIP: 19571231 199102 1 004

## Surat Keterangan Wawancara


Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rustan  
Alamat : Wt. Nepo  
Jenis Kelamin : laki - laki  
Usia : 33 Tahun  
Pekerjaan : Staf Desa Nepo

Dengan menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara: Riswan yang telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan: **"Persepsi Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare tentang Fasilitas Transaksi Non Tunai"**.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 17 April 2021  
Narasumber

  
(.....Rustan.....)





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 6 Soreang, Kota Parepare 91133 Telepon (0421) 21367, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id) email: [ma@iainpare.ac.id](mailto:ma@iainpare.ac.id)

Nomor : B.1258/In.39.20/PP.00.5/4/2021  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
Cq. Dinas Perencanaan, Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Di  
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : RISWAN  
Tempat/ Tgl. Lahir : NEPO, 19 JULI 1997  
NIM : 16.2300.050  
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH  
Semester : X (SEPULUH)  
Alamat : WT. NEPO, DESA NEPO, KECAMATAN MALLUSETASI,  
KABUPATEN BARRU

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT KCP KOTA PAREPARE TENTANG FASILITAS TRANSAKSI NON TUNAI**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan April sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

01 April 2021

Dekan,



Amil  
Muhammad Kamal Zubair 7



SRN IP0000221

**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINA 8 PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Pahlawan Nomor 28 Blok (04/2) 20194 Pasirde (04-02) 207 89604-Pare Pare 69111, Email : [ajiprty@pareparekota.go.id](mailto:ajiprty@pareparekota.go.id)

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 224/SP/DPH-PTSP/4/ 2021

- Dasar :**
1. Undang-Undang Nomor 81 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian Rekomendasi Penelitian.
  3. Peraturan Walikota Parepare No. 7 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perbinan dan Non Perbinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

**MENGUJIKAN**

KEPADA  
NAMA  
UNIVERSITAS/ LEMBAGA  
JURUSAN  
ALAMAT  
LINTAS

: **RISWAN**  
: **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**  
: **EKONOMI DAN BISNIS ISLAM / PERBANKAN SYARIAH**  
: **BARU**

: melaksanakan Penelitian/kegiatan dalam Kota Parepare dengan ketentuan sebagai berikut :

**JUDUL PENELITIAN : PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT KOP KOTA PAREPARE TENTANG FASILITAS TRADING NON TUNAI**

**LOKASI PENELITIAN : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

**LAHIA PENELITIAN : 05 April 2021 s.d 05 Mei 2021**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
- b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melaksakan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dibuatkan di Parepare  
Pada Tanggal : 05 April 2021

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PAREPARE**



**DR. ANDRIUSLA GI MEI**  
Pangkat : Pembina Utama Muda, (IV/c)  
NIP : 19620915 198101 2 001

Biaya : Rp. 0.00

• UU No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1  
Tindakan Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah  
• Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan **KeTIF dan e-SK** yang diberikan **QR**  
• Dokumen ini dapat dilakukan keasliannya dengan meminda di dokumen DPMPTSP Kota Parepare (scan QRCode)





Bank Muamalat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No. : /EXT/BMI/KCPPARE/V/2021

Parepare, 05 Mei 2021 M  
04 Jumadil Ula 1442 H

**SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI**

*Assalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh,*

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare, menyatakan bahwa:

- Nama : Riswan
- Nim : 16.2300.050
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Pekerjaan : Mahasiswa IAIN Parepare

Benar telah melakukan kegiatan Penelitian dengan judul "PERSEPSI NASABAH BANK MUAMALAT KCP KOTA PAREPARE TENTANG FASILITAS TRANSAKSI NON TUNAI" di kantor kami PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare sejak tanggal 05 April 2021 sampai 05 Mei 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh,*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.  
CABANG PEMBANTU PAREPARE**

**Ilham Salim**

Sub Branch Operation Supervisor

**Abu Ali Farmadi**  
Dosen Pamong

Gedung Muamalat  
Jl. Sultan Hasanuddin Ruko No.3  
Telp. 0421 27972  
Fax. 0421 28048  
Parepare - Sulsel

## DOKUMENTASI

Proses wawancara terhadap Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare





## BIOGRAFI PENULIS



**RISWAN**, Lahir di Nepo pada tanggal 19 juli 1997. Anak pertama (1) dari dua (2) bersaudara. Anak dari pasangan Bapak Lapammu dan Ibu Atinae. Penulis mulai masuk pendidikan formal pada Sekolah Dasar Negeri (SDN) 132 Barru pada tahun 2004-2010 selama 6 tahun, kemudian masuk di Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 24 Barru pada tahun 2010-2013 selama 3 tahun, dan melanjutkan lagi ke Sekolah Menengah Kejuruan Bahari (SMK Bahari) pada tahun 2013-2016 selama 3 tahun dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun yang sama yaitu tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikannya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, dengan mengambil Program Studi Perbankan Syariah (PS) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Pada Masyarakat (KPM) di Desa Sappa, Kecamatan Belawa, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Kemudian lanjut dengan melaksanakan Peraktik Pengalaman Lapangan (PPL) pada Bank Muamalat KCP Kota Parepare. Dengan ini penulis menyusun skripsi ini sebagai salah satu tugas akhir mahasiswa (i) dan untuk memenuhi persyaratan dalam rangka meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E), untuk Program Strata 1 (S1) di Istitut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Dengan judul skripsi "Persepsi Nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare Tentang Fasilitas Transaksi Non Tunai".