

ISLAMIC BANKING PAYMENT SYSTEM: EMPIRICAL RESEARCH ON MICRO BUSINESS IN KUALA LUMPUR AND SELANGOR

Mohammad Azmi Abdullah¹, Najwa Mohd Khalil² & Hazmi Dahlan³
^{1, 2, 3} Pensyarah, Fakulti kewangan Antarabangsa Labuan, Kampus Antarabangsa
Labuan, Universiti Malaysia Sabah.

Abstract

The growth of small businesses and their encouraging performance in Malaysia have created the need for an efficient payment system. Previous studies have found that the use of cashless payment or e-payment in the banking industry has been attracting more users in Malaysia (Soman and Lam, 2002). Study by Ardizzi (2013) has found that cost effective payment system will be the deciding faktor that can attract users to use the services offered by a particular bank instead of those offered by their competitors. Therefore, this study was conducted with the objective to explore earlier studies relating to banking payment system and also to identify significant faktor for the creation of a cost effective Islamic banking payment system. Previous studies such as those by Shohrowardhy (2015) and Jaffar (2013) have found that there are 3 main faktor that are key to an effective payment system in terms of cost to the Islamic banks, namely human resources, banking facilities and reputation. Objective of this research are i) research on literature that related to Islamic payment system, ii) define faktor that significant for Islamic payment system to achieve the objective of analysis faktor and using PLS in analyst 150 questionnaire form on Kuala Lumpur and Selangor small business. The implication of this finding is further discussed and necessary recommendations for further research in this issue have been presented.

Keywords: Payment system, Islamic banking, micro business

SISTEM PEMBAYARAN PERBANKAN ISLAM: KAJIAN EMPERIKAL TERHADAP PERNIAGAAN MIKRO DI KUALA LUMPUR DAN SELANGOR

Abstrak

Perkembangan perniagaan kecil dan prestasinya yang menggalakkan di Malaysia telah mewujudkan keperluan terhadap satu sistem pembayaran yang efisien. Kajian lepas mendapati bahawa sistem pembayaran tanpa tunai atau e-pembayaran dalam industri perbankan semakin menarik lebih ramai pengguna di Malaysia (Soman dan Lam, 2002). Kajian oleh Ardizzi (2013) mendapati bahawa sistem pembayaran yang efektif dari segi kos kepada pengguna akan menjadi faktor penentu yang boleh menarik pengguna untuk menggunakan perkhidmatan yang ditawarkan sesebuah bank. Justeru, kajian ini telah dijalankan dengan objektif untuk menelusuri kajian terdahulu berkaitan sistem pembayaran dan juga mengenalpasti faktor signifikan bagi sistem pembayaran perbankan Islam. Hasil kajian lepas seperti kajian oleh Shohrowardhy (2015) dan Jaffar (2013) mendapati terdapat tiga faktor utama yang menjadi kunci kepada sistem pembayaran yang efektif dari segi kos kepada bank-bank Islam iaitu sumber manusia, Kemudahan perbankan dan reputasi. Objektif kajian ini adalah i) Mengkaji kajian lepas berkaitan sistem pembayaran, ii) Mengenalpasti faktor yang signifikan bagi sistem pembayaran Islam. Bagi mencapai objektif ini Faktor Analisis dan PLS digunakan untuk analisis 150 borang soal selidik di perniagaan kecil Kuala Lumpur dan Selangor. Implikasi kajian ini turut di bincang dan cadangan kajian akan datang.

Kata kunci: *Penjanaan dana wakaf, intrumen pelaburan, dana wakaf IPT, sukuk musyarakah, wakaf korporot.*

PENGENALAN

Sistem pembayaran adalah sistem yang mengandungi peraturan dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan transaksi kewangan bagi memenuhi urusan dalam kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran moden mengandungi pelbagai institusi yang direka dengan perlindungan untuk pelbagai pihak (Khan & Robert, 2009). William S.D (2003), secara umumnya menyatakan sistem pembayaran adalah rangkaian pengaturan pengantaraan swasta dan awam yang membolehkan urus niaga berlaku. Hal ini termasuklah perantaraan bayaran-bayaran dengan matawang kerajaan yang dibekalkan, bayaran-bayaran melalui cek dijelaskan melalui kemudahan penjelasan bank swasta atau pusat, pembayaran antara bank secara elektronik dijelaskan melalui bank pusat atau pengantara swasta dan pembayaran menggunakan wang tunai elektronik adalah menjadi satu realiti kini bahawa instrument dan produk kewangan Islam telah menjadi satu fenomena global selaras dengan hasrat kerajaan untuk menjadikan Malaysia sebagai hab

kewangan Islam di dunia. Sistem pembayaran yang di tawarkan oleh sistem kewangan Islam perlulah maju, berdaya saing dan berkembang. Oleh itu, perlu kepada usaha menilai faktor penentu kepada kos efektif sistem pembayaran yang boleh diterima oleh perniagaan untuk merealisasikan aspirasi kerajaan.

Latar belakang

Perkembangan dan prestasi perniagaan mikro yang merupakan sebahagian daripada Perniagaan Kecil dan Sederhana (PKS) di Malaysia adalah menggalakkan meskipun persekitaran perniagaan yang sukar. Pada tahun 2007 hingga 2011, Malaysia berhadapan dengan krisis ekonomi dunia yang bermula dari krisis sub prima sehingga krisis hutang di Eropah. Seterusnya pada 25 Julai 2016, ekonomi Malaysia yang bergantung kepada sektor minyak dan gas mengalami kejatuhan harga minyak (Crude oil) yang mendadak dari purata 108.08 USD kepada 45.66 USD setong. Perkara tersebut telah memberi kesan kepada persekitaran perniagaan di Malaysia.

PKS merupakan penyumbang terbesar kepada ekonomi Malaysia dari 2015 hingga 2020, di anggarkan 97.3 % daripada jumlah Organisasi perniagaan adalah PKS dan 33.1 % daripada Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK) negara. Pada tahun 2013, KDNK pertumbuhan PKS meningkat kepada 6.3% berbanding 6% pada 2012. Pertumbuhan PKS juga melebihi pertumbuhan KDNK keseluruhan negara sebanyak 4.7%. Pertumbuhan PKS yang lebih tinggi dicerminkan semua sektor utama ekonomi, yang disokong kuat oleh permintaan dalam negeri terutamanya sektor penggunaan dan pelaburan. Permintaan dalam negeri akan terus menjadi kunci pemacu pertumbuhan PKS yang didorong oleh aktiviti sektor swasta. Statistik terbaru menunjukkan bahawa arah aliran pertumbuhan jangka panjang PKS di Malaysia sejak tahun 2004 mempunyai prestasi yang baik, dengan pertumbuhan KDNK PKS yang terus mengatasi pertumbuhan ekonomi keseluruhan negara. Dalam tempoh 2005 hingga 2013, berdasarkan harga tetap 2005, purata di kompaun kadar pertumbuhan tahunan (CAGR) PKS adalah sebanyak 6.3%, iaitu lebih tinggi daripada CAGR keseluruhan ekonomi negara sebanyak 4.7%. Oleh itu, sumbangan PKS kepada KDNK meningkat daripada 29.4% pada tahun 2005 kepada 33.1% pada tahun 2013.

Kesan daripada pertumbuhan menggalakkan dalam PKS di Malaysia ini, telah mewujudkan satu keperluan kepada sistem perbankan yang kukuh bagi menyokong pertumbuhan PKS yang pesat di Malaysia. Situasi ini Memberi satu peluang kepada sistem perbankan Islam untuk merebut peluang yang ada bagi menambah lagi syer pasaran perbankan Islam dengan Memperkenalkan produk yang dapat menarik PKS kepada sistem Perbankan Islam.

Kewujudan produk kewangan khususnya sistem pembayaran yang efektif dan baru serta inovatif mampu meningkatkan prestasi PKS memandangkan dengan adanya produk kewangan yang baru di tawarkan dapat meminimumkan kos transaksi dan menjimatkan masa. Alveraz (2009), telah menyatakan bahawa

inovasi kewangan adalah satu bentuk tindakan yang menghasilkan dan mempopularkan instrument kewangan, teknologi, institusi dan pasaran kewangan yang baru. Inovasi dalam institusi kewangan melibatkan penghasilan instrument kewangan baru seperti perbankan internet dan cawangan kenderaan. Kesan daripada inovatif produk perbankan ini perlu kepada penilaian kepada kos efektif sistem pembayaran di dalam sistem perbankan yang merupakan salah satu daripada nilai tambah sistem perbankan.

Persoalan Kajian:

- i. Mengenalpasti kajian lepas berkaitan sistem pembayaran.
- ii. Mengenalpasti pembolehubah kos efektif pembayaran secara Islam kepada perniagaan mikro di Kuala Lumpur dan Selangor.

KAJIAN LEPAS

Sumber Manusia

Dalam dunia yang kompetitif di mana kecekapan telah meningkat dalam hampir semua bidang, hanya organisasi yang menggunakan sumbernya dengan cekap akan kekal stabil. Salah satu daripada sumber organisasi yang amat diperlukan adalah sumber daya manusia atau sumber manusia. Menurut Molyvai M et al., (2014), sistem penilaian pengurusan sumber manusia memerlukan kecekapan dalam usaha untuk meningkatkan kecekapan tenaga kerja. Maka, ia perlu bagi perubahan ke arah suatu sistem moden yang mempunyai kaitan dengan sumber manusia. Pengurusan sumber manusia telah dipertimbangkan sebagai salah satu penyelesaian kepada pembangunan dan pembaharuan sumber manusia yang membawa kepada kecekapan tenaga kerja yang lebih baik. Modal insan ini menjadi aset intelektual dan strategik yang utama dalam meningkatkan kecekapan bank, yang mana prestasi bank bergantung kepada tahap Kecekapan Modal Insan (HCE) dan sumber manusia yang tinggi yang boleh membawa kepada prestasi cemerlang bagi sebuah bank (Stewart, G.B., 1991).

Sumber manusia dalam industri perbankan memerlukan latihan berterusan untuk memastikan kecekapan di dalam mengendalikan operasi perbankan terutamanya dalam aspek pengukuhan sistem pembayaran perbankan. Definisi *latihan* adalah “suatu proses penyertaan yang aktif dalam proses pembelajaran dan kemahiran dilaksanakan menggunakan strategi pembelajaran yang sesuai (McCombs, 1984). Proses latihan menitikberatkan pengalaman pembelajaran yang dapat meningkatkan kebolehan seseorang individu untuk melaksanakan sesuatu tugas (Treven, 2003). Selain itu, kepuasan pekerja adalah penting dalam mempengaruhi kualiti dan kepuasan pelanggan dalam industri perkhidmatan. Justeru itu, sumber manusia yang terlatih akan mewujudkan satu sistem perbankan

yang cekap dan inovatif yang mampu membentuk suatu sistem pembayaran yang efektif.

Selaras dengan perkembangan industri perbankan Islam yang menggalakkan, faktor sumber manusia dalam perbankan Islam telah mula dijadikan sebagai tumpuan oleh kajian-kajian akademik. Harun, Rashid dan Hamed (2015) telah melakukan kajian terhadap hubungan antara prinsip-prinsip asas, keagamaan, persepsi, latihan dan pengetahuan terhadap produk dalam kalangan kakitangan perbankan Islam. Hasil kajian menunjukkan terdapat korelasi signifikan yang positif dan tinggi antara pengetahuan produk dan prinsip-prinsip asas, diikuti dengan latihan, keagamaan dan persepsi. Kajian oleh Khan (2015) mendapati dengan mengambil pekerja yang berpengetahuan dan berkemahiran, pemberian latihan dan pengetahuan berkaitan perbankan Islam akan menyelesaikan permasalahan sumber tenaga manusia dalam sektor ini dan meningkatkan keberdayasaingan dan kecekapan di perbankan Islam.

Menurut Eliza Sharma (2014), dalam sektor perkhidmatan kewangan, terutamanya dalam aktiviti perbankan, globalisasi yang berlaku di dunia tanpa sempadan ini meningkatkan keperluan kepada pengurusan prestasi. Dalam konteks ini, kajian tersebut telah meletakkan beberapa cadangan model yang komprehensif untuk menilai prestasi dalam sistem perbankan yang mana prestasi yang berkesan dan produktif diukur dengan menggunakan kriteria prestasi kewangan dan bukan kewangan. Daripada analisis yang dilakukan, ia jelas menunjukkan bahawa aspek manusia adalah lebih penting daripada aspek kewangan di bank. Bank-bank yang menunjukkan prestasi yang baik dalam tiga dimensi aspek manusia iaitu tanggungjawab sosial korporat, kepuasan pelanggan dan kepuasan pekerja didapati secara keseluruhannya mempunyai pencapaian yang baik. Kajian-kajian tersebut menunjukkan bahawa sumber tenaga manusia yang berpengetahuan dan terlatih serta cekap dalam mengendalikan produk perbankan Islam adalah penting bagi tujuan pembentukan satu sistem pembayaran yang efektif di perbankan.

Reputasi

Kewujudan reputasi adalah berdasarkan persepsi pihak-pihak berkepentingan (*stakeholders*) dan juga orang awam terhadap kebolehpercayaan, kredibiliti, tanggungjawab sosial dan sifat amanah organisasi tersebut (Fombrun, 1996). Krisis dan kemelesetan kewangan sekitar tahun 2008 menurut Dori Meinert (2014) telah menguji kepercayaan orang ramai terhadap para pemimpin perniagaan. Sebelum tahun 2008, reputasi korporat sebahagian besarnya telah ditentukan oleh kejayaan kewangan. Namun kini, sebuah syarikat perniagaan perlu membina kepercayaan dengan melayan pekerja atau sumber manusia dengan baik, serta menunjukkan amalan beretika dalam meletakkan pelanggan lebih diutamakan daripada keuntungan.

Perkembangan teknologi ICT dan internet yang pesat seperti media sosial turut memainkan peranan dalam meningkatkan atau mengurangkan reputasi

sebuah syarikat atau organisasi serta institusi perbankan. Menurut Müberra Yüksel (2015), tumpuan terhadap kesedaran penjenamaan dalam pemasaran penjenamaan dan reputasi boleh diperkukuhkan melalui rangkaian media sosial, seperti perbualan para pengguna, khabar angin dan gossip atau undian secara rambang atas talian. Ini membuktikan bahawa media sosial seperti Facebook dan twitter dapat mempengaruhi reputasi sesebuah institusi perbankan.

Kumra dan Mittal (2004) telah mentakrifkan kepercayaan dalam sektor perbankan sebagai perasaan yakin dan terjamin di pihak pelanggan bahawa bank akan menjaga kepentingan mereka. Oleh yang demikian, kepercayaan terhadap sistem perbankan, berkait rapat dengan reputasi perbankan. Reputasi dalam konteks perbankan Islam justeru merujuk kepada tanggungjawab sosial dan objektif sosial yang dilaksanakan oleh sesebuah institusi kewangan Islam. Oleh itu, berdasarkan analogi, terdapat hubungan yang positif antara reputasi dan sikap terhadap perbankan Islam (Jaffar, 2013).

Sebuah kajian telah dijalankan oleh Su, Jeong, Choi dan Kim (2015) dengan tujuan mengkaji hubungan antara kesan pengurusan etika terhadap imej korporat dan kuasa beli. Hasil kajian ini mendapati kesan pengurusan etika seperti komunikasi pemasaran, kepentingan awam, derma dan penajaan serta perkhidmatan sukarelawan akan mempengaruhi imej korporat dan kuasa beli. Oleh yang demikian, reputasi memainkan peranan penting dan sewajarnya menjadi pemangkin kepada pihak bank bagi menyediakan satu sistem kewangan yang cekap terutamanya sistem pembayaran mereka.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa reputasi bank merupakan salah satu kos efektif dalam sistem pembayaran di perbankan Islam. Secara semula jadi, kita akan bertindak mengikut pandangan atau komen dari kawan dan ahli keluarga. Sehubungan itu, reputasi perbankan Islam, banyak dipengaruhi oleh orang awam serta pengaruh media massa. Perbankan Islam perlu memainkan peranan yang penting dalam meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap sistem pembayaran bank. Oleh itu, keselesaan pelanggan dalam melakukan transaksi merupakan suatu kualiti terhadap reputasi perbankan Islam.

Kemudahan perbankan

Infrastruktur penjelasan pembayaran dan penyelesaian adalah penting untuk mempunyai sistem pembayaran negara dan ekonomi berfungsi dengan baik. kecukupan adalah penentu untuk mendapatkan keberkesanan dalam penyelesaian obligasi (leo et al 2005). Perubahan dalam system pembayaran sejak dekad yang lalu daripada system manual kepada elektronik, diubah oleh inovasi dalam pasaran kewangan dan teknologi maklumat Jack, Suri, dan Townsend (2010)

Kos Efektif Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran merupakan rangkaian operasi perbankan yang ditadbir oleh undang-undang, peraturan dan piawaian yang menghubungkan akaun bank bagi pertukaran wang menggunakan deposit bank. Ia ditubuhkan untuk mencapai pemindahan nilai wang antara pihak-pihak yang saling wajib. Sistem pembayaran yang cekap mengurangkan kos pertukaran barangan dan perkhidmatan serta membantu dalam meningkatkan kestabilan dan pembangunan kapasiti ekonomi negara (Dhaka, 2015). Dahulu, kaedah urusan tunai merupakan kaedah utama dalam aktiviti pembayaran di bank. Kini ia di lakukan secara berkompouter dan wang hanya wujud sebagai rekod digital pada akaun bank-bank komersial. Maka pengguna boleh memilih kaedah pembayaran mengikut keselesaan masing-masing.

Bagi mencapai kos efektif, sistem pembayaran perlu memanfaatkan teknologi ICT semasa yang digunakan oleh pelanggan dalam melakukan urusan perbankan. Contohnya, aplikasi telefon pintar (*mobile apps*) yang mempunyai urusan perbankan mudah alih (*mobile banking*). Tinjauan daripada Federal Reserve Board's (2015) mendapati pengguna telefon mudah alih, Smart phone atau tablet telah melakukan urusan pembayaran, meningkatkan pengumpulan maklumat membeli-belah, dan pengurusan kewangan dengan menggunakan perbankan mudah alih. Tinjauan ini juga mendapati perbankan mudah alih boleh menyediakan akses yang mudah ke beberapa perkhidmatan perbankan.

Dalam hal ini kepercayaan (*trust*) memainkan peranan yang sangat penting kerana pelanggan perlu mempunyai kepercayaan terhadap urusan perniagaan perbankan atas talian untuk mula menggunakannya. Malaquias dan Hwang (2016) telah menjalankan satu kajian berkaitan kepercayaan dalam konteks perbankan mudah alih (*mobile banking*) di Brazil. Kajian tersebut mendapati bahawa terdapat hubungan yang positif antara pengaruh sosial dan kesediaan pengguna baru untuk menggunakan perkhidmatan perbankan yang ditawarkan melalui platform mudah alih. Semakin ramai pengguna yang mempercayai platform mudah alih sesebuah bank tersebut (disebabkan reputasi baik bank tersebut), semakin ramai pengguna baru akan terpengaruh untuk mengikuti jejak langkah pengguna sedia ada dalam penggunaan aplikasi perbankan mudah alih tersebut. Kesan langsung penggunaan sistem bayaran atas talian telah mengurangkan kos perbankan dalam mewujudkan cawangan fizikal dalam memberikan perkhidmatan kepada pelanggan. Kajian oleh Baptista dan Oliveira (2015) pula mendapati bahawa sistem pembayaran menggunakan platform peranti mudah alih seperti aplikasi (*apps*) telefon pintar adalah suatu alternatif yang paling menjimatkan kos kepada pengguna dalam melakukan pembayaran

Hipotesis

H1: Sumber manusia memberi kesan positif kepada Kos efektif sistem pembayaran

H2: Reputasi memberi kesan positif kepada Kos efektif system pembayaran

H3: Kemudahan Bank memberi kesan positif kepada kos efektif sistem pembayaran.

Batasan kajian

Kajian ini merupakan satu kajian eksploratori dan hanya dijalankan di Kuala Lumpur dan Selangor terhadap perniagaan mikro kerana batasan dari segi kewangan dan masa. Maka hasil kajian ini tidak boleh digeneralisasikan kepada semua perniagaan Mikro di Malaysia.

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan kaedah soal selidik berkaitan dengan pemboleh ubah yang mempengaruhi kos efektif system pembayaran .Populasi yang dipilih adalah terdiri daripada perniagaan PKS yang berdaftar dengan SSM di Kuala Lumpur dan Selangor. Pemilik perniagaan mikro ini akan menerima boring soal selidik yang perlu dijawab antara 5-10 minit secara sukarela.di akhir proses responden akan menerima cerdermata.Soal selidik mengandungi maklumat tentang demografi, latar belakang perniagaan dan beberapa soalan berkaitan pemboleh ubah bebas dan bersandar berkaitan factor efektif system pembayaran perbankan islam.

Dalam kajian ini populasi sasaran penyelidik adalah perniagaan mikro iaitu 200 Borang soal selidik telah di edarkan dan 150 (75%) telah di kembalikan untuk di guna untuk analisis. Soal selidik digunakan sebagai instrumen kajian dan pungutan data primer dijalankan di kawasan di sekitar Bandaraya Kuala Lumpur dan Selangor dengan tujuan untuk mengukur pandangan pemilik perniagaan terhadap kos efektif system pembayaran perbankan islam. Kewajaran kajian di Selangor dan Kuala Lumpur adalah kerana di sini merupakan pusat atau nadi ekonomi Malaysia.

Soal selidik telah menjadi pilihan sebagai satu alat instrumen dalam kajian ini. Soal selidik yang digunakan terdiri daripada lima bahagian iaitu dari Bahagian A hingga E.Bahagian A pula berkisar item Soalan berkaitan sumber manusia mempunyai 5 item di ambil dari Karen, Mohtar dan Izzah (2010) dan soalan yang berkaitan reputasi bank mempunyai 7 item di ambil dari John (1984) Shalini (2010) .Selanjutnya Bahagian A juga mempunyai soalan pemboleh ubah bersandar iaitu kos efektif system pembayaran yang mengandungi 9 item. Manakala Bahagian B mengandungi sebanyak 3 item untuk menguji pengetahuan umum berkaitan urusan dengan perbankan Islam. Bahagian C pula berkisar item soal selidik Maklumat Umum berkaitan latar belakang responden. Bahagian D pula

*Sistem Pembayaran Perbankan Islam: Kajian Emperikal Terhadap Perniagaan Mikro Di
Kuala Lumpur Dan Selangor
Mohammad Azmi Abdullah, Najwa Mohd Khalil & Hazmi Dahlan*

soalan yang berkaitan latar belakang perniagaan yang mengandungi 5 item. Bahagian E mengandungi sebanyak 7 item berkaitan kewangan perniagaan.

KEPUTUSAN

Demografi Responden

Daripada 200 responden yang di hubungi,150 telah mengisi soal selidik dengan lengkap (75% lengkap di isi).Walaupun wujud data yang tidak di isi namun begitu ia di annggap masih kecil dan baki soal selidik cukup untuk mendapat keputusan yang baik.keputusan Demografi respondent di tunjukan di jadual 1.

Jadual 1

	% of respondents (n)			% of respondents (n)	
Jantina			Peniagaan Keluarga		
Lelaki	50.7%	(76)	Ya	19.3%	(29)
Perempuan	49.3%	(74)	Tidak	80.7%	(121)
Umur			Aktiviti		
			Perniagaan		
18-30	49.3%	(74)	Perkhidmatan	28.7%	(43)
41-50	19.3%	(29)	Berasaskan Agro	6.7%	(10)
>60	4.0%	(6)	Peruncitan	62.0%	(93)
31-40	22.7%	(34)	Pembuatan	2.7%	(4)
51-60	4.7%	(7)			
Agama			Tahun Operasi		
Islam	68.0%	(102)	< 3	18.7%	(28)
Buddha	13.3%	(20)	4-9	43.3%	(65)
Kristian	12.7%	(19)	10-20	29.3%	(44)
Hindu	6.0%	(9)	>20	8.7%	(13)
Bangsa			Untung Bersih		
Chinese	25.3%	(38)	<2000	6.7%	(10)
Indian/Pakistan	9.3%	(14)	2001-5000	27.3%	(41)
Bajau	2.0%	(3)	5001-10000	17.3%	(26)
Malayu	60.0%	(90)	10001-20000	34.0%	(51)
Kadazan/Dusun	2.7%	(4)	20001-50000	6.0%	(9)
Lain-lain	0.7%	(1)	>50000	8.7%	(13)
Latarbelakang Pendidikan			Jualan		
Sekolah Rendah	1.3%	(2)	<5000	4.0%	(6)
Diploma	35.3%	(53)	10,000-25,000	14.7%	(22)
Master/Phd	2.7%	(4)	250001-1250000	7.3%	(11)
Sekolah	32.0%	(48)	5001-10000	36.7%	(55)
Menengah					
Ijazah	24.7%	(37)	25001-250000	26.0%	(39)
Lain-lain	4.0%	(6)	1250001-4150000	11.3%	(17)
Jenis			Saiz Perniagaan		
Perniagaan			Micro	58.0%	(87)
Perniagaan Tunggal	43.3%	(65)	Kecil	17.3%	(26)
Syarikat terhad	44.7%	(67)	Sederhana	24.7%	(37)
Perkongsian	12.0%	(18)			

Maklumat demografi dan sosio ekonomi (n-150).

Model PLS (PLS Path Modelling)

Kaedah pemodelan menggunakan PLS di gunakan untuk menguji model dan hipotesis. Fokus utama adalah untuk melihat hubungan antara sumber manusia, reputasi dan kemudahan pembayaran terhadap Kos efektif system pembayaran. Analisis dilakukan terhadap 1) Kebolehpercayaan dan kesahan (*validity*) model pengukuran dan 2) menilai struktur model. Smart PLS (versi 2.0.M3) digunakan untuk analisis. Faktor loading, Cronbach's alpha, kebolehpercayaan komposit dan AVE telah di kira dan di tunjukkan dalam jadual berikut:

Rajah 2

Construct	Item	Factor loading	Cronbach alpha	Composite reliability	AVE	R square	Communality
Fasilities	A3	0.7762	0.8579	0.8879	0.6668	0	0.9668
	A4	0.8268					
	A5	0.9374					
	A6	0.7086					
Sumber Manusia	A8	0.7269	0.8828	0.8109	0.5889	0	0.9897
	A9	0.7570					
	A10	0.8157					
reputasi	A12	0.7194	0.8875	0.8993	0.6918	0	0.9798
	A13	0.8735					
	A14	0.8517					
	A15	0.8725					
Kos Efektif	A28	0.7239	0.8973	0.8263	0.5432	0.4309	0.9895
	A30	0.7429					
	A31	0.7331					
	A32	0.7480					

Daripada analisis yang di lakukan mendapati “convergent validity” untuk semua pengukuran Semua Faktor loading (PLS) melebihi 0.70 dan AVE melebihi 0.50. Seterusnya Keboleh percayaan komposit (*Composit reliability*) memberikan sokongan tambahan terhadap kesahan skala yang di ukur. Seterusnya Convergent validity adalah dicapai apabila AVE melebihi 0.50 seperti yang di nyatakan oleh Fornell dan Larcker (1981). Seterusnya, penilaian terhadap kesahan diskriminan (*discriminant validity*). Dapatan analisis adalah loading item di banding dengan keseluruhan loading item, Kami mengkaji dalam-membina beban item dan dibandingkan ini untuk seluruh konstruk beban item. Oleh kerana semua dalam-membina beban item adalah tinggi, dan jauh lebih rendah daripada cross-loading mereka, oleh itu diandaikan kesahan diskriminan telah berlaku. Sebagai sokongan tambahan untuk mengukuhkan kesahihan diskriminan adalah dapatan kuasa dua korelasi antara konstruk dan perbandingan ini skor dengan AVE individu.

Rajah 3: Discriminant Validity:

	CEPS	FAC	HR	REP
CEPS	0.737			
FAC	0.5496	0.8165		
HR	0.4683	0.5564	0.7673	
REP	0.6104	0.6576	0.4752	0.8317

Struktur Model

Berdasarkan Path coefficient pendekatan PLS, data menunjukkan menyokong hubungan model yang di bina. Hubungan antara Sumber manusia dan kos efektif system pembayaran adalah menyokong hypothesis H1, H2 dan juga H3. Ujian T test mendapati terdapat hubungan positif antara sumber manusia dan reputasi terhadap kos efektif system pembayaran. R² pula menunjukkan konstruk kos efektif system pembayaran adalah 0.4339.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ((O/STERR))
FAC -	0.1875	0.1878	0.0771	0.0771	2.4313
>					
CEPS					
HR ->	0.1711	0.1727	0.0769	0.0769	2.2265
CEPS					
REP -	0.4058	0.404	0.0707	0.0707	5.7414
>					
CEPS					

Petunjuk

- | | | |
|---------|---|------------------------------------|
| 1. HR | : | Sumber Manusia Bank |
| 2. CEPS | : | Kos Efektif Sistem Pembayaran Bank |
| 3. REP | : | Reputasi Bank |
| 4. FAC | : | Fasiliti Bank |

PERBINCANGAN.

Daripada Analisis PLS mendapati bahawa Sumber Manusia, Kemudahan perbankan dan Reputasi bank mempunyai kesan yang positif dan signifikan terhadap kos efektif system pembayaran di Kuala Lumpur dan Selangor. Ini selari dengan pandangan oleh Khan (2015) dan Harun, Rashid & Hamed (2015). Khan (2015) mendapati sumber manusia mempunyai kesan terhadap kos efektif perbankan Islam. Manakala Harun mendapati sumber manusia yang terlatih membantu kepada satu system yang cekap dan efektif dalam system perbankan Islam. Manakala Ismail, Azmi & Thurasami (2014) mendapati reputasi mempunyai kesan yang positif terhadap perbankan dan Islam. Oleh yang demikian pihak perbankan Islam perlu merangka satu system pembayaran yang efektif dengan mengambil kira kemudahan perbankan, pembangunan sumber manusia dan reputasi system pembayaran bagi tujuan memperbaiki sistem pembayaran yang ada. Berdasarkan keputusan ini terdapat peluang yang baik untuk kajian akan datang bagi menilai beberapa pemboleh ubah lain seperti sejauhmana perbankan Islam mudah digunakan (*ease of use*) sebagai pemboleh ubah bebas dan Jantina sebagai pemboleh ubah moderate terhadap kos efektif system pembayaran dari sudut pandangan pengguna (PKS)

RUJUKAN

- Alvarez, F.E., & Lippi, F. (2009). *Financial innovation and the transactions demand for cash* (No. w13416). National Bureau of Economic Research.
- Baptista, G. & Oliveira, T. (2015). *Understanding mobile banking: The unified theory of acceptance and use of technology combined with cultural moderators*. *Computers in Human Behavior*, 50, pp. 418-430
- Collins CJ, Clark KD. (2003). *Strategic human resource practices, top management team social networks, and firm performance: the role of human resource in creating organizational competitive advantage*. *Academy Management Journal*. 46(6): 740-51. <http://dx.doi.org/10.2307/30040665> Collis.
- Dhaka, S., Gambhir, A., & Jaglan, S. (2015). *Worldwide Comprehensive Payment System: A Comparison*. *International Journal of Computer Applications*, 118(7).
- Didem Paşaoğlu (2015). *Analysis of the Relationship Between Human Resources Management Practices and Organizational Commitment from a Strategic Perspective: Findings from the Banking Industry*. Anadolu University,

- Eskisehir, 26470, Turkey. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 11th International Strategic Management Conferenc. Volume 207, 20 October 2015, Pages 315-324
- Dori Meinert (2014). *Business decisions aren't always black and white. How can you trust that your workers will do the right thing?* Editorial Content. Creating an Ethical Workplace. Vol. 59 No. 4
- Eliza Sharma (2014). *A Study On Performance Of Indian Commercial Banks And Its Relationship With Human Aspects In Banking*. Jaypee Institute Of Information Technology A-10, Sector 62, Noida, India.
- Federal Reserve Board reports (2015). *Consumers and Mobile Financial Services 2015*. <http://www.federalreserve.gov/econresdata/consumers-and-mobile-financial-services-report-201503.pdf>.
- Fombrun, C. J. (1996). *Reputation: Realizing Value from the Corporate Image* (Harvard Business School Press, Cambridge, MA).
- Fombrun, C. J., & Van Riel, C. B. (2004). *Fame & fortune: How successful companies build winning reputations*. FT Press.
- Khan, T. N. 2015. *Closing The Gaps Of Human Resource In Islamic Bank : Literature Review Analysis*. International Journal Of Business And Social Science, 6.
- Leo et al., (2005). *Report on the Brazilian Retail Payment System. Published by the Banco Central do Brasil/ Department of Banking Operations and Payment System*
- McCombs, B. 1. (1984). *Processes and Skills Underlying Continuing Intrinsic Motivation to Learn: Toward a Definition of Motivational Skills Training Interventions*. Educational Psychologist Vol. 19 Issue 4, 199-218.
- Molvai M, Imani M & Jafarnejad (2014). *The Effect of Human Resource Management Policies on Boosting Work Force Efficiency (Case Study of Iran Zamin Bank Branches in West and East Azarbaijan)*. International Research Journal of Applied and Basic Sciences © 2014 Available online at www.irjabs.com ISSN 2251-838X / Vol, 8 (5): 624-628 Science Explorer Publications.

- Müberra Yüksel (2015). *Employer Branding and Reputation From A Strategic Human Resource Management Perspective*. IBIMA Publishing Communications of the IBIMA <http://www.ibimapublishing.com/journals/CIBIMA/cibima.html> Vol. 2015 (2015), Article ID 794545, 18 pages. DOI: 10.5171/2015.794545
- Shohrowardhy, H.S., (2015). *Measuring the Customer Satisfaction of Islamic Banking Sector in Bangladesh*. Economic Forum 2015. Volume 4, Special Issue 1, 2015.
- Soman, D., & Lam, V. M. (2002). *The effects of prior spending on future spending decisions: The role of acquisition liabilities and payments*. Marketing Letters, 13(4), 359-372.
- Stewart, G.B., “*The Quest for Value: The EVATM Management Guide*”, HarperCollins, Philadelphia, PA, 1991.
- Suruhanjaya Syarikat Malaysia (Ssm)(2014). *Amalan Panduan Pelaksanaan Sistem Integriti Korporat Malaysia*. Isbn: 978-967-12003-2 http://www.Ssm.Com.My/Sites/Default/Files/Basic_Pages/Ssm_Toolkit_Bahasa_Hi%20res_Final.Pdf.
- Tengku Wasimah Raja Harun, Rosemaliza Ab Rashid, & Abu Bakar Hamed (2015). *Factors Influencing Products Knowledge of Islamic Banking Employees*. Journal of Islamic Studies & Culture, June 2015, Vol. 3, No. 1, pp. 23-33
- Treven, S. (2003). *International Training: The Training of Managers for Assignment Abroad*. Journal of Education and Training, 550-557.
- Unit, E. P. (2015). *Eleventh Malaysia Plan 2016-2020 Anchoring Growth on People*. Malaysia: Prime Minister’s Department.
- Zhao, A.L., Koenig-Lewis, N., Hanmer-Lloyd, S. and Ward, P. (2010), “*Adoption of internet banking services in China: is it all about trust?*”, International Journal of Bank Marketing, Vol. 28 No. 1, pp.7-26.