

**ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN *QUICK RESPONSE*
INDONESIA STANDARD (QRIS) TERHADAP PERKEMBANGAN
BISNIS UMKM MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDY KASUS BANK
SYARIAH INDONESIA (BSI) KC SIBOLGA)**

SKRIPSI

Diajukan Salah Satu Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Jurusan
Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

Astri Novia Marbun

NIM. 0503181053

**Program Studi
PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2023

PERSETUJUAN

Skripsi berjudul:

**ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN *QUICK RESPONSE*
INDONESIA STANDARD (QRIS) TERHADAP PERKEMBANGAN BISNIS
UMKM MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI *VARIABLE*
INTERVENING (STUDY KASUS BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC
SIBOLGA)**


Oleh:

**Astri Novia Marbun
NIM. 0503181053**


Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, 21 Maret 2023


Pembimbing I


Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nasution, MA
NIDN. 2001077903

Pembimbing II


M. Ikhsan Harahap, M.E.I
NIDN. 0105018901

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah**


Dr. Tuti Angraeni, MA
NIDN. 2031057701

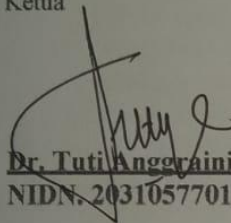
PENGESAHAN

Skripsi berjudul "ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN *QUICK RESPONSE INDONESIA STANDARD (QRIS)* TERHADAP PERKEMBANGAN BISNIS UMKM MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBABAI *VARIABEL INTERVENING (STUDY KASUS BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC. SIBOLGA)*" an.Astri Novia Marbun, NIM. 0503181053 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 31 Mei 2023, skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah.


Medan, 19 Juni 2023

Panitia Sidang Munaqasyah
Skripsi Program Studi Perbankan
Syariah

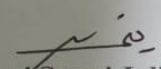
Ketua

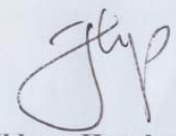

Dr. Tuti Anggraini, MA
NIDN. 2031057701


Sekretaris

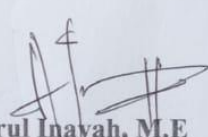

Kusmilawaty, M. Ak
NIDN. 2014068001

Anggota Penguji


Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nasution, MA
NIDN. 2001077903


M. Ikhsan Harahap, M.E.I
NIDN. 0105018901


Dr. M. Ridwan, M.Ag
NIDN. 2020087604


Nurul Inayah, M.E
NIDN. 0103129201

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri
Sumatera Utara


Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Astri Novia Marbun
NIM : 0503181053
Tempat/Tgl. Lahir : Pasar Sorkam, 18 November 2000
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Jln. Tuamang Gg. Mulyo No.33.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN *QUICK RESPONSE INDONESIA STANDARD (QRIS)* TERHADAP PERKEMBANGAN BISNIS UMKM MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING (STUDY KASUS BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC SIBOLGA)*”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 21 Maret 2023

Yang membuat pernyataan



Astri Novia Marbun

NIM. 0503181053

ABSTRAK

Astri Novia Marbun (2023), NIM : 0503181053, Skripsi : “Analisis Sistem Pembayaran *Quick Response Indonesia Standard* (QRIS) terhadap Perkembangan Bisnis UMKM melalui Kepuasan Nasabah Sebagai *Variabel Intervening*. (Study Kasus BSI KC Sibolga). Dibimbing Oleh Pembimbing I Ibu Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nasution, MA, dan Pembimbing II Bapak M. Ikhsan Harahap, M.E.I

Penelitian ini bertujuan untuk menguji analisis pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran *Quick Response Indonesia Standard* (QRIS) terhadap Perkembangan bisnis UMKM melalui Kepuasan Nasabah sebagai *Variabel Intervening* (BSI) KC Sibolga. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Responden Pembayaran QRIS pada BSI KC Sibolga 50 Merchant dengan menggunakan nonprobability sampling. Penelitian ini menggunakan Teknik pengolahan data Path Analisis dibantu dengan Aplikasi IBS SPSS statistik 25.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan untuk setiap uji parsial mengatakan nilai $\alpha < 0,05$ dalam uji path analisis juga mengatakan terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung pada setiap variabel yang dihubungkan melalui variabel Y dan juga secara simultan menunjukkan bahwa terdapat variabel pengaruh penggunaan QRIS dan Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Perkembangan Bisnis UMKM. Berdasarkan Nilai f hitung 9,275 dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$.

Kata Kunci : QRIS, Kepuasan Nasabah, UMKM

KATAPENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah rabbil 'alamin, menghargai serta terima kasih penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan universal alam, dengan anugerah serta kasih sayang-Nya, penulis menerima pengalaman yang bernilai dalam hidup ini, khususnya dalam prosedur menuntaskan kuliah, tidak cuma pihak lain yang menolong, petunjuk-Nya mengharuskan penulis buat menuntaskan skripsi ini, berjudul **“PENGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN *QUICK RESPONSE INDONESIA STANDARD (QRIS)* TERHADAP PERKEMBANGAN BISNIS UMKM MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDY KASUS BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC SIBOLGA)”**. Sholawat dan salam senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan yang positif dan utusan yang sejati bagi umatnya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan berupa inspirasi, motivasi, arahan, bimbingan, dan nasehat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara khusus saya ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, ayahanda Asrel Marbun dan Ibunda Siti Masitoh, atas perhatian dan pendidikannya. Terima kasih atas cinta tanpa syarat, dukungan moral dan finansial, serta doa yang tiada henti untuk anakmu. Selain itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada saudara-saudara saya yang telah mendoakan saya dan mendukung saya sampai selesainya skripsi.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M. Agselaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M. Agselaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU.
3. Ibu Dr. Tuti Anggraini, M. Agselaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU.

4. Bapak M. Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU.
5. Ibu Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nasution, MA sebagai Pembimbing I dan Bapak M. Ikhsan Harahap, M.E.I sebagai Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam proses pemberian saran, Arahan, dan rekomendasi untuk penulisan skripsi dari awal hingga akhir.
6. Bapak Drs. Sugianto, M.A sebagai Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan nasihat kepada penulis sejak pertama kali mendaftar di perguruan tinggi sampai dengan berakhirnya setiap sesi perkuliahan.
7. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Bapak Chairi Azhar selaku Branch Manajer dan segenap pegawai Bank BSI Kantor Cabang Sibolga yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di perusahaan tersebut
9. Kepada saudara kandung saya abang Dicky Andrean Marbun yang sangat berperan sebagai penyemangat dan teman keluh kesah tentang kehidupan dan perkuliahan, dan kepada Adik saya Dimas Andika Marbun dan Azkia Nur Balqis yang mengajarkan saya tentang pendewasaan. Kalian adalah bagian inspirasi saya untuk menuju kesuksesan di masa ini maupun mendatang.
10. Kepada sepupu saya Satriana Marbun dan keluarga dengan rasa terimakasih sebesar-besarnya yang telah ikut andil dalam perjalanan kuliah saya selama ini yang memberikan nasehat, dukungan moril maupun material.
11. Sahabat saya Khafifah aini dan keluarga yang selalu memotivasi dan menyemangati saya untuk selalu maju sekalipun saya sedang jatuh. Terima kasih selalu jadi pendengar dan pendukung terbaik.
12. Kepada teman baik saya Guslan Afandi Hutabarat yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada saya agar selalu bersabar dan kuat untuk menjadi lebih sukses. Terima kasih telah menjadi pendengar

dan menjadi bahu tempat saya bersandar yang setia menemani selama hampir 6 tahun dan semoga kedepannya akan tetap baik.

13. Sahabat saya kharummisa Pasaribu, Wiwik Winanda Matondang dan Putra Wahid Tanjung yang menemani saya dari jaman SMA hingga bareng ke perkuliahan. Terima kasih telah menjadi teman suka duka yang selalu bersama kemana mana mulai dari Maba, dan mungkin dua orang dari mereka sudah menyelesaikan study perkuliahan nya.
14. Teman baik saya Sri Ulfa Simamora, Silviana, Cindy Sekar Arum yang menemani penulis di kala penulis kesusahan dan kebingungan, yang sudah mau direpotkan oleh penulis. Terima kasih telah berperan andil dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kebaikan kalian di balas oleh Allah SWT.
15. Kepada pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan sedikit atau banyak andil dan doa kepada saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Saya ucapkan terima kasih.

Dan semoga Allah SWT membalas semua niat baik yang ditunjukkan oleh semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan penulis. Selain itu, penulis skripsi ini menyampaikan harapan agar dapat bermanfaat bagi pembaca dalam kemajuan beberapa bidang keilmuan, khususnya Perbankan Syariah.

Medan, 21 Maret 2023

Astri Novia Marbun

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORITIS	7
A. Perkembangan Bisnis UMKM.....	7
1. Pengertian Perkembangan Bisnis	7
2. Indicator Perkembangan Bisnis	7
3. Factor-faktor yang Mempengaruhi Perkembangan	9
4. Perkembangan Bisnis dalam Perspektif Islam	11
5. UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah)	13
B. Quick Response Indonesia Standard (QRIS).....	17
1. Pengertian QRIS	17
2. Manfaat QRIS	18
3. Indikator QRIS.....	18
4. Jenis Mekanisme Transaksi Menggunakan QRIS	21
5. Customer Presented Mode	22
C. Kepuasan Nasabah	23
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	23
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	24
3. Indikator Kepuasan Nasabah	25

4. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam.....	26
D. Bank Syariah.....	27
1. Pengertian Bank Syariah.....	27
2. Bank Syariah Indonesia (BSI)	28
E. Hubungan Antar Variabel.....	29
1. Hubungan Sistem Pembayaran QRIS dengan Kepuasan Nasabah....	29
2. Hubungan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Perkembangan Bisnis UMKM.....	29
3. Hubungan Kepuasan Nasabah terhadap Perkembangan Bisnis UMKM.....	29
4. Hubungan Sistem Pembayaran QRIS dan Kepuasan Nasabah terhadap Perkembangan Bisnis UMKM.....	30
F. Penelitian Terdahulu	31
G. Kerangka Teoritis	34
H. Hipotesis	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Pendekatan Penelitian.....	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
C. Sumber Data	36
D. Populasi dan Sampel.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	38
G. Teknik Pengolahan Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Penelitian.....	44
1. Sejarah Perusahaan	44
2. Visi dan Misi Perusahaan	45
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	46
4. Logo Bank Syariah Indonesia.....	47
5. Produk dan Layanan	47

B. Hasil Penelitian	49
1. Uji Instrumen Data	49
2. Uji Asumsi Klasik.....	51
3. Analisis Uji Path	53
4. Hasil Uji Hipotesis.....	55
C. Pembahasan	58
1. Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sibolga	58
2. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Perkembangan Bisnis UMKM pada Bank Syariah Indonesia KC Sibolga.....	59
3. Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Perkembangan Bisnis UMKM pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sibolga.....	60
4. Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Kepuasan Nasabah melalui Perkembangan Bisnis UMKM pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sibolga	61
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah UMKM BSI KC Sibolga yang menggunakan Sistem Pembayaran QRIS 2020-2022	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1	Skala Likers	38
Tabel 3.2	Operasional Variabel Penelitian	40
Tabel 4.1	Hasil Uji Validasi Penelitian	50
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Variabel	51
Tabel 4.3	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov	51
Tabel 4.4	Hasil Uji Path	53
Tabel 4.5	Hasil Uji Parsial (Uji t)	55
Tabel 4.6	Hasil Uji Parsial (Uji t)	56
Tabel 4.7	Hasil Uji Simultan (Uji f)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 QRIS UNGGUL	19
Gambar 2.2 QR Code Statis.....	21
Gambar 2.3 QR Code Statis.....	22
Gambar 2.4 Gambaran Sebelum dan sesudah Merchant Menggunakan QRIS	23
Gambar 2.5 Gambaran QRIS BSI	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KC Sibolga	46
Gambar 4.2 Logo Bank Syariah Indonesia.....	47
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskrdastisitas dengan Scatterplots	52
Gambar 4.4 Path Analysis	54





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN