

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian

1. Sejarah

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan

wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

2. Visi Dan Misi

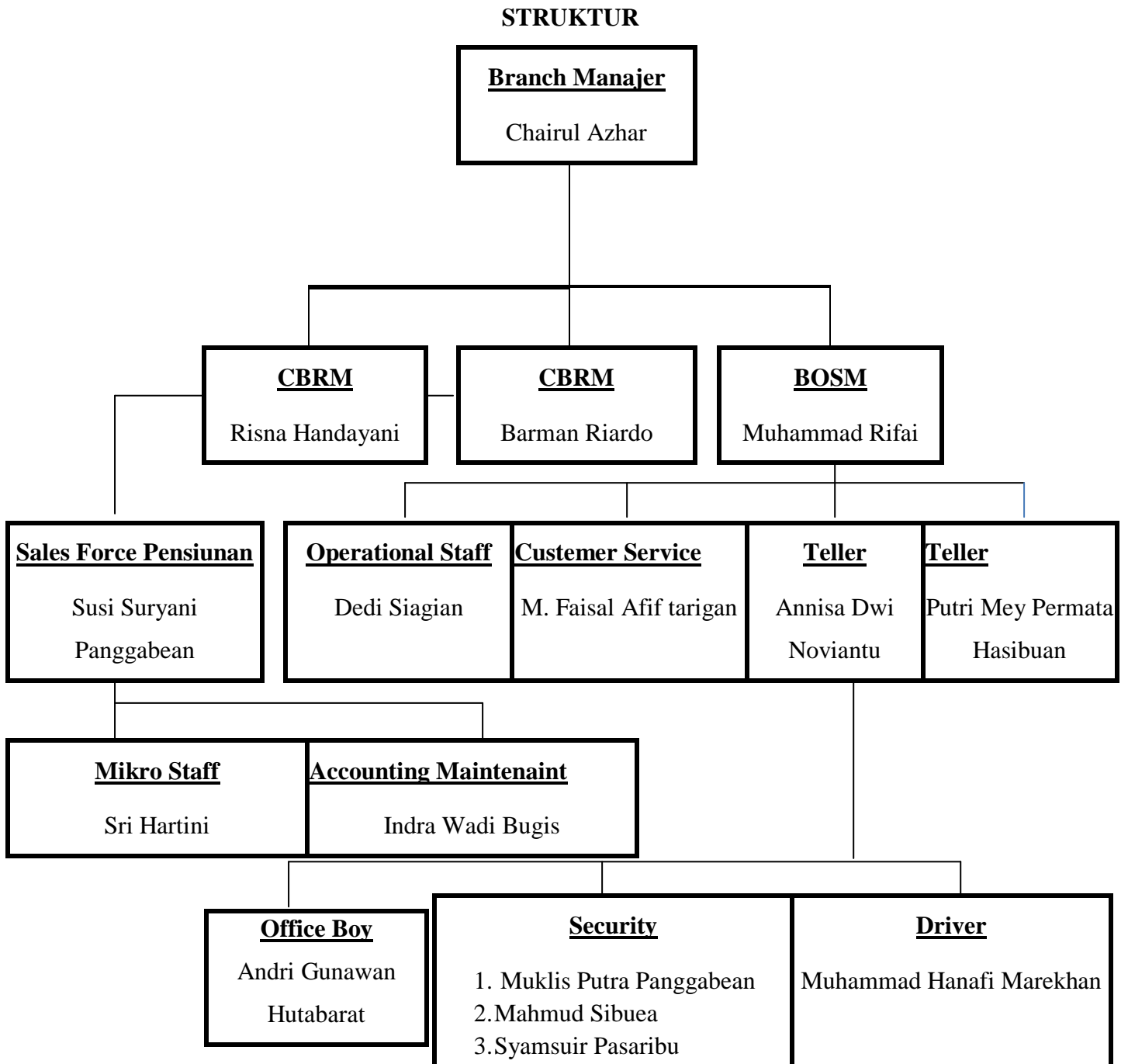
a. Visi

“Top 10 Global Islamic Bank”

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi
Sumber : data bank BSI KC Sibolga

4. Logo Bank Syariah Indonesia

Berikut ini adalah gambar logo dari Bank Syariah Indonesia :



Gambar 4.2
Logo Bank Syariah Indonesia
Sumber : bankbsi.co.id

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Merupakan bank hasil penggabungan tiga bank Syariah BUMN yakni PT. Bank BRI Syariah Tbk, PT. Bank Syariah Mandiri, dan PT. Bank BNI Syariah. Perubahan nama tersebut diikuti dengan pergantian logo baru Bank Syariah Indonesia. Logo entitas baru itu bertuliskan BSI dengan tanda bintang di atasnya dan Bank Syariah Indonesia. Ketua Project Management Office PT Bank Syariah Indonesia Tbk yaitu Henry Gunardi menjelaskan makna pemilihan logo bank BSI tersebut. Logo BSI terdapat bintang yang memiliki lima sudut yang mewakili sila Pancasila serta Rukun Islam. Hal ini menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia menjunjung tinggi Pancasila dan rukun Islam. Logo BSI secara keseluruhan bernuansa hijau dan putih dengan tulisan BSI dan bintang berwarna kuning di ujung sebelah kanan dari tulisan.

5. Produk Dan Layanan

Produk dan layanan yang ada dalam Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk terdapat 4 bagian, yaitu sebagai berikut :

- a. Produk Tabungan
 - 1) Giro Rupiah
 - 2) Giro Valas
 - 3) Tabungan Pelajar
- b. Haji dan Umroh
 - 1) BSI Tabungan Haji Indonesia
 - 2) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
- c. Pembiayaan
 - 1) BSI Griya Hasanah

- 2) BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh)
 - 3) BSI Multiguna Hasanah
 - 4) BSI Pensiun Berkah
 - 5) Mitraguna Online
 - 6) Mitraguna SiMuda
- d. Investasi
- 1) Deposito Rupiah
- e. Transaksi
- 1) BSI Giro Rupiah
- f. Emas
- 1) BSI Cicil Emas
 - 2) BSI Gadai Emas
- g. Bisnis/Wirausaha
- 1) BSI Giro Optima
 - 2) BSI Pembiayaan Investasi
 - 3) BSI Pembiayaan Multifinance
- h. Prioritas
- 1) BSI Prioritas
 - 2) Mitraguna Berkah
- i. *Trade Finance and Service*
- 1) *Buyer Financing*
 - 2) *Distributor Financing*
 - 3) *Supplier Financing*
- j. *Digital Banking*
- 1) BSI OTO melalui BSI Mobile
 - 2) BSI Smart Agent
 - 3) BSI Mobile
 - 4) BSI Aisyah
 - 5) Solusi Emas
 - 6) BSI JadiBerkah.id
 - 7) BSI ATM CRM

- 8) BSI Merchant Bussiness
 - 9) BSI API Platform
 - 10) BSI Cardless Withdrawal
 - 11) BSI Payment Point
 - 12) BSI QRIS
 - 13) Buka Rekening Online
 - 14) BSI Net
 - 15) Mitraguna Online
 - 16) BSI Debit Card
 - 17) BSI Debit OTP
 - 18) Deposito Mobile
 - 19) Griya Hasanah Online
 - 20) Rekening Autosave dan Qurban
 - 21) E-mas BSI Mobile
- k. Kartu
- 1) BSI Hasanah Card Classic
 - 2) BSI Hasanah Card Gold
 - 3) BSI Debit OTP
 - 4) BSI Debit GPN
 - 5) BSI Hasanah Card Paltinum
 - 6) Kartu BSI Debit Sabi
 - 7) Kartu Debit BSI Simpel
 - 8) BSI Debit Visa
 - 9) Kartu Haji BSI Visa

B. Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas Data

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Cara membandingkan nilai korelasi yakni nilai r hitung dengan r tabel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel

maka item kuesioner adalah signifikan dan juga valid/benar tetapi jika nilai r hitung $< r$ tabel maka item kuesioner ialah tidak valid serta tidak layak dijadikan sebagai item kuesioner dalam penelitian dan dibuang dari instrument kuesioner.

Untuk mendapatkan r tabel menggunakan table ketentuan dengan menggunakan rumus $df = n - 2$. Dimana N merupakan suatu jumlah sampel yang dipakai (Sugiyono, 2019).

Dalam penelitian ini menggunakan sampel 50 orang atau responden, maka diperoleh sebagai berikut:

$$df = n - 2$$

$$df = 50 - 2$$

$$df = 48$$

Dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 yang dilihat dari jumlah df adalah 48, maka diperoleh nilai r tabel nya 0,278

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Penelitian

Variabel		r hitung	r tabel	Keterangan
Penggunaan QRIS (X)	Pertanyaan 1	0,594	0,278	Valid
	Pertanyaan 2	0,556	0,278	Valid
	Pertanyaan 3	0,687	0,278	Valid
	Pertanyaan 4	0,698	0,278	Valid
	Pertanyaan 5	0,468	0,278	Valid
	Pertanyaan 6	0,501	0,278	Valid
	Pertanyaan 7	0,687	0,278	Valid
Perkembangan UMKM (Y)	Pertanyaan 1	0,653	0,278	Valid
	Pertanyaan 2	0,281	0,278	Valid
	Pertanyaan 3	0,628	0,278	Valid
	Pertanyaan 4	0,589	0,278	Valid
	Pertanyaan 5	0,707	0,278	Valid
Keputusan Nasabah (Z)	Pertanyaan 1	0,511	0,278	Valid
	Pertanyaan 2	0,751	0,278	Valid
	Pertanyaan 3	0,535	0,278	Valid
	Pertanyaan 4	0,740	0,278	Valid
	Pertanyaan 5	0,788	0,278	Valid
	Pertanyaan 6	0,478	0,278	Valid

Sumber : Hasil pengolahan SPSS versi 25.0

b. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Pada uji reliabilitas, teknik yang digunakan adalah teknik *Cronbach Alpha*. Variabel dikatakan reliabel, jika nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$ (Sugiyono, 2018). Dilihat dari hasil uji, ditemukan sebagai berikut :

Tabel 4.2
Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Penggunaan QRIS (X)	0,703	Reliabel
Perkembangan UMKM (Y)	0,532	Reliabel
Keputusan Nasabah (Z)	0,721	Reliabel

Sumber : Hasil pengolahan SPSS versi 25.0

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang memiliki tujuan untuk tolak ukur mengetahui apakah data tersebut memiliki distribusi normal sehingga nantinya dapat digunakan dalam *statistic parametric*. Normalitas sesuai variabel umumnya dideteksi dengan grafik atau uji statistic non-parametrik *Kolmogorov-smirnov* (K-S). dapat dikatakan terjadi distribusi normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.

Tabel 4.3
Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji Statistik *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.80382083
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.132
	Positive	.132
	Negative	-.118
Test Statistic		.132
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068 ^c
a. Test distribution is Normal.		

- | |
|--|
| b. Calculated from data. |
| c. Lilliefors Significance Correction. |

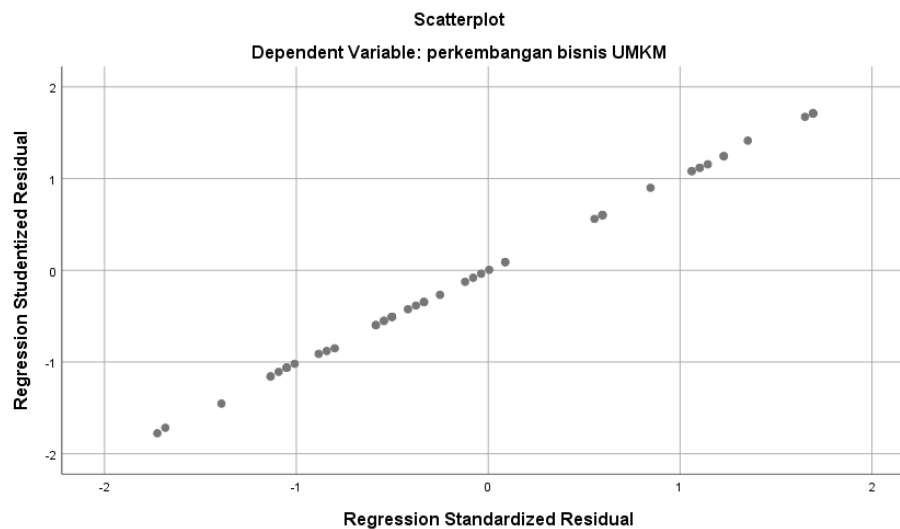
Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25

Dari hasil pada tabel 4.3 diatas, pengujian normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* mengungkapkan bahwa nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* yaitu 0,068 nilai *Sig > 0,05*. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena nilai dari hasil uji normalitas lebih besar dari nilai *standardized* yaitu 0,05.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui suatu model regresi terjadi atau tidak terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Terjadi heteroskedastisitas apabila *variance* dari residual antara pengamatan yang satu ke pengamatan yang lain berbeda. Apabila model regresi tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas maka model tersebut merupakan model regresi yang baik.

Gambar 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplots



Berdasarkan gambar 4.3 diatas dapat diketahui titik-titik data penyebaran diatas dan dibawah. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan

melebar kembali. penyebaran titik-titik data tidak berpola. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastistas.

Pengujian Heteroskedastistas dengan cara *Gletser* mengajukan untuk meregresikan nilai *absolute residual* yang diperoleh dari variable independent. Kriteria dalam mengambil keputusan pada pengujian heteroskedastistas dengan melihat nilai signifikasinya. Apabila nilai sinifikasinya $> 0,05$ dinyatakan terbebas dari gejala heteroskedastistas. Namun sebaliknya, apabila nilai signifikansinya $< 0,05$ maka dinyatakan terkena gejala heteroskedastistas dengan uji *Gletser* pada table di bawah ini :

Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Gletser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.008	2.330		10.173	.070
	penggunaan QRIS	.074	.045	.671	3.617	.201
	Kepuasan nasabah	.091	.074	.719	4.620	.306

a. Dependent Variable: Abs_res

Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25

Dari hasil table 4.4 diatas uji heteroskedastisitas dengan gletser diketahui bahwa nilai signifikan variabel penggunaan QRIS $0,201 > 0,05$ dan variabel kepuasan nasabah $0,306 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Uji Path

Analisis jalur merupakan pelunasan dari analisis linier berganda. Atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kualitas antara variabel (model casual) yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori dan menentukan pola hubungan antara tidak atau lebih variabel dan tidak dapat untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesa.

Tabel 4.4
Hasil Uji Path

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.112	3.829		5.514	.000
	penggunaan QRIS	16.076	.103	.407	7.740	.003
	kepuasan nasabah	19.009	.108	.312	7.082	.005
a. Dependent Variable: perkembangan bisnis UMKM						

Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 ^a	.612	.630	.842
a. Predictors: (Constant), kepuasan nasabah, penggunaan QRIS				
b. Dependent Variable: perkembangan bisnis UMKM				

Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25

Dapat disimpulkan untuk hasil uji analisis sebagai berikut :

a. Koefisien jalur model 1

Mengacu pada output regresi model 1 pada bagian tabel *coefficients* dapat diketahui bahwa nilai signifikan variabel X = 0,006 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa regresi model 1 yaitu penggunaan QRIS berpengaruh signifikan terhadap perkembangan UMKM.

Besarnya nilai R square adalah 0,611 hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh penggunaan QRIS terhadap perkembangan UMKM sebesar 61,1%. Sementara untuk nilai e1 dicari dengan rumus :

$$e1 = \sqrt{1 - R\ square} = \sqrt{1 - 0,611} = 0,623$$

Koefisien jalur model 2

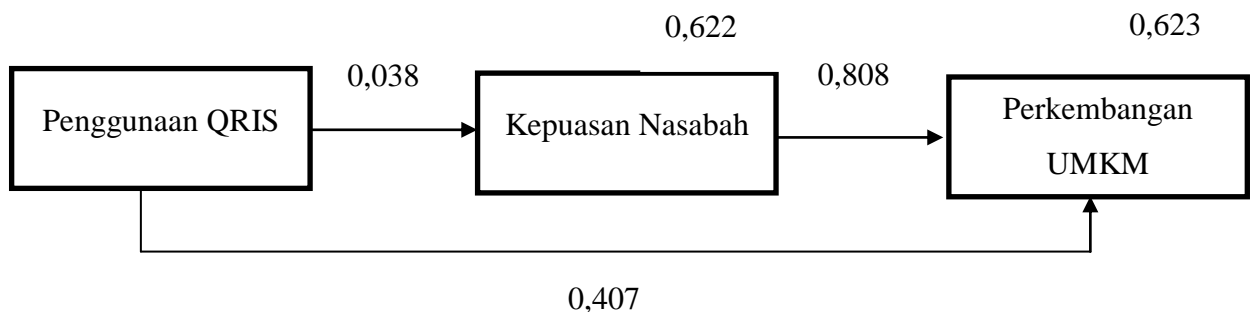
Mengacu pada output regresi model 2 pada bagian tabel *coefficients* dapat diketahui bahwa nilai signifikan variabel X = 0,003 dan Z = 0,005 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa regresi

model 2 yaitu penggunaan QRIS dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap perkembangan UMKM.

Besarnya nilai R square adalah 0,612 hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh penggunaan QRIS dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap perkembangan UMKM sebesar 61,2%.

Sementara untuk nilai e2 dapat dicari dengan rumus :

$$e2 = \sqrt{1 - R \text{ square}} = \sqrt{1 - 0,612} = 0,622$$



Gambar 4.5 : Gambaran Path Analisis

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui pengaruh langsung dan tidak langsung serta pengaruh total dari penelitian ini adalah diketahui pengaruh langsung yang diberikan X terhadap Z adalah sebesar 0,038. Sedangkan pengaruh tidak langsung X terhadap Y melalui Z adalah perkalian antara nilai beta yaitu $0,407 \times 0,808 = 0,328$. Maka pengaruh total yang diberikan X terhadap Z adalah $0,038 + 0,328 = 0,366$.

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan pengaruh langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh terhadap perkembangan UMKM melalui kepuasan nasabah.

4. Hasil Uji Hipotesa

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk memberitahukan secara parsial variabel independent berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel

dependen dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%) dan menganggap variabel independent bernilai konstan. Kriteria penentuan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak yaitu berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel dan nilai signifikansi (sig).

Apabila nilai t hitung > t tabel dan nilai sig < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini berarti secara parsial variabel bebas (independent) memiliki pengaruh yang signifikan kepada variabel terikat (dependen).

Dalam menentukan t tabel diperlukan menghitung derajat kebebasan yaitu dengan rumus :

$$\text{Derajat kebebasan (df)} = n - k$$

Keterangan : n (banyak sampel objek)

k (seluruh variabel bebas dan terikat)

Dalam penelitian ini terdapat jumlah sampel sebanyak 50 dan total keseluruhan variabel sebanyak 4, maka df yaitu $50 - 3 = 47$, dengan tingkat Sig 0,05. Oleh karena itu, df 47 dengan tingkat signifikan 0,05 diperoleh t tabel dengan nilai 1,67793. Berikut hasil uji T pada penelitian ini :

Tabel 4.5
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.681	3.659		6.745	.000
	penggunaan QRIS	.036	.138	.038	6.264	.003

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25

Diketahui nilai sig untuk pengaruh penggunaan QRIS terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai t hitung $6,264 > 1,678$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan QRIS ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4.6
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.112	3.829		5.514	.000
	penggunaan QRIS	16.076	.103	.407	7.740	.003
	kepuasan nasabah	19.009	.108	.312	7.082	.005
a. Dependent Variable: perkembangan bisnis UMKM						

Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25

Berdasarkan hasil tabel 4.9 diatas, persamaam regresi sederhana dalam penelitian ini adalah :

- 1) Diketahui nilai sig untuk penggunaan QRIS terhadap perkembangan bisnis UMKM adalah sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai t hitung $7,740 > 1,678$, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan QRIS ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- 2) Diketahui nilai sig untuk kepuasan nasabah terhadap perkembangan bisnis UMKM adalah sebesar $0,005 < 0,05$ dan nilai t hitung $7,082 > 1,678$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. Uji Simultan (Uji f)

Pengujian ini digunakan mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersamaan antara seluruh variabel independent dengan tingkat Sig 0,05 (5%). Kriteria dalam menerima ataupun menolak Uji F yaitu berdasarkan nilai F hitung dengan F tabel. Apabila nilai f hitung $> f$ tabel dan nilai sig f $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga variabel independen secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Dalam menghitung tabel f diperlukan menghitung derajat kebebasan dengan rumus, yaitu :

$$df1 \text{ (pembilang)} = k - 1$$

df_2 (penyebut) = $n - 1$

Keterangan : n (banyak sampel objek)

k (seluruh variabel bebas dan terikat)

Pada penelitian ini terdapat jumlah sampel sebanyak 50 dan total keseluruhan variabel 3, maka untuk df_1 adalah $3-1 = 2$ sedangkan df_2 adalah $50 - 3 = 47$ serta tingkat signifikan sebesar 0,05 sehingga diperoleh f tabel sebesar 2,802. Berikut hasil uji f pada penelitian ini :

Tabel 4.7
Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.868	2	.934	9.275	.001 ^b
	Residual	159.412	47	3.392		
	Total	161.280	49			
a. Dependent Variable: perkembangan bisnis UMKM						
b. Predictors: (Constant), kepuasan nasabah, penggunaan QRIS						

Sumber : Hasil olahan IBM SPSS statistic 25

Dari tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa nilai f hitung adalah 9,275 > t tabel 2,802 dengan nilai signifikan 0,001 < 0,05. Karena probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dan kepuasan nasabah berpengaruh simultan terhadap perkembangan bisnis UMKM.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Analisis Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Perkembangan Bisnis UMKM melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Study Kasus Bank Syariah Indonesia Kc Sibolga)

a. Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Sibolga

Pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik server based, dompet elektronik atau mobile banking merupakan pengertian dari QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*). Sudah diatur oleh BI pada

PADG Np 21/18/2019 mengenai *implement* Standar Internasional QRIS QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) untuk bertransaksi.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat signifikan 0,003 dimana nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung $6,264 > 1,678$. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem pembayaran QRIS ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Sibolga.

Penelitian ini didukung oleh Veby Yanti Hutabarat dengan judul Pengaruh Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Produsen Studi Kasus UMK Kota Medan menjelaskan bahwa nilai signifikansi pengaruh penggunaan QRIS terhadap kepuasan produsen adanya pengaruh secara signifikan antara pengaruh penggunaan QRIS terhadap kepuasan (Yanti, 2022).

Senada dengan penelitian Siyamtinah dan Hendar menyatakan bahwa terdapat animo yang tinggi dari masyarakat Indonesia untuk bertransaksi dalam pembayaran digital secara mudah, cepat dan aman, hadirnya QRIS ditengah masyarakat mampu menunjang keinginan tersebut (Siyamtinah & Hendra, 2016). Dan penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Arta Setiawan dan Luh Putu Mahyuni yang menyatakan bahwa intensi penggunaan QRIS dibentuk oleh persepsi kegunaan, kemudahan, pemahaman, pengaruh pihak luar serta persepsi hambatan (Setiawan & dkk, 2020).

Dari penelitian ini, peneliti menyatakan bahwa kebanyakan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Sibolga senang menggunakan pembayaran melalui QRIS, dikarenakan praktis dan tidak perlu secara tunai. Dengan demikian adanya unsur kemudahan penggunaan dalam menggunakan pembayaran QRIS sangat membantu nasabah sehingga dapat merasakan kepuasan dari pemakaian system ini. Dengan penggunaan dan cara pengoperasian yang mudah nasabah dapat memaksimalkan penggunaan system QRIS dan merasakan manfaatnya tanpa perlu usaha yang lebih.

Menurut Goleman Daniel, QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) memberikan alternatif metode pembayaran non tunai secara efisiensi dengan satu *QR Code*, penyedia barang dan jasa tidak perlu memiliki berbagai jenis *QR Code*(Goleman, 2018).

b. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Perkembangan Bisnis UMKM pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Sibolga

Upaya UMKM adalah berinovasi dan beradaptasi antara lain dengan mengadopsi model bisnis digital, berupaya menawarkan berbagai bentuk produk keuangan yang memberikan kemudahan bagi penggunaannya untuk mengakses berbagai layanan keuangan yaitu melalui pembayaran penggunaan QRIS.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat signifikan 0,003 dimana nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung $7,740 > 1,678$. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem pembayaran QRIS ada pengaruh terhadap perkembangan bisnis UMKM pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Sibolga.

Penelitian ini didukung oleh Sri Anugrah Natalina dengan judul *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Sebagai Strategi Survive Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)* menjelaskan bahwa adanya hubungan perkembangan pelaku UMKM dan sebagai salah satu strategi UMKM Kota Kediri tetap survive di tengah pandemic covid (Natalina & Rahmah, 2021).

Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Josef Evan Sihaloho menyatakan bahwa beberapa pedagang UMKM di Medan telah menggunakan QRIS. Para pedagang UMKM sebagai narasumber penelitian menyatakan bahwa penerapan QRIS ini dilakukan karena keinginan para pedagang tersebut untuk mengikuti perkembangan teknologi dan informasi. Mengikuti era teknologi dan informasi akan meningkatkan kecepatan dalam melakukan aktivitas para kehidupan kita. Oleh sebab itu, para pedagang UMKM ini terbantu dengan adanya QRIS

sehingga mempercepat transaksi menggunakan QR Code (Sihaloho & dkk, 2020).

Dari penelitian ini, peneliti menyatakan bahwa dengan adanya penggunaan system pembayaran QRIS membantu nasabah dalam melakukan transaksi non tunai yang lebih cepat, mudah dan aman. Para perkebang bisnis UMKM juga merasa terbantu dengan adanya QRIS dan juga bisa menabung sebagian dari pendapatan karena pembayaran dengan non tunai menggunakan system pembayaran QRIS ini akan langsung masuk ke rekening *merchant* QRIS. Dengan adanya kemudahan pembayaran masa kini yaitu QRIS. Penggunaanya menjadi trend positif dikalangan pelaku usaha dan juga konsumen. Bank Indonesia melihat manfaat cara pembayaran tersebut untuk mendorong efisiensi perekonomian, mempercepat keuangan inklusif dan memajukan UMKM.

Peran QRIS juga sangat membantu pedagang UMKM untuk tidak tertipu pada peredaran uang palsu, mengurangi risiko pencurian dan mendukung pemerintah dalam mengembangkan ekonomi digital. Selain untuk mempermudah transaksi, sistem pembayaran QRIS membantu pedagang UMKM untuk mencatat pendapatan harian dan membantu untuk melihat produk-produk yang terjual secara cepat.

c. Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Perkembangan Bisnis UMKM pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Sibolga

Kepuasan nasabah merupakan hal penting bagi suatu bisnis UMKM. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau asli) terhadap ekspektasi mereka. Dalam hal ini, kepuasan nasabah hal yang utama untuk perwujudan kemajuan bisnis.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat signifikan 0,005 dimana nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung $7,082 > 1,678$. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan kepuasan nasabah ada

pengaruh terhadap perkembangan bisnis UMKM pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Sibolga.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Syakherul Habibi dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Usaha Kecil dan Menengah Car Free Day Kabupaten Pamekasan menyatakan bahwa analisis tingkat kepuasan konsumen pada UKM Car Free Day menghasilkan *customer satisfaction index* (CSI) maka didapat dari seluruh dimensi kepuasan adalah sebesar 74,63% yang artinya konsumen merasa puas (Habibi, 2022).

Dari penelitian ini, peneliti menyatakan bahwa bisnis UMKM pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Sibolga berkembang dengan baik dan dituntut untuk meningkatkan permintaan pelanggan. Produk-produk yang dijual para pembisnis UMKM ini harus kelihatan menarik dengan harga yang terjangkau sehingga nasabah merasa puas dan nasabah menjadi lebih mempertahankan untuk tetap membeli produk-produk yang dijual oleh pembisnis UMKM.

Jika nasabah merasa puas dengan produk ataupun pelayanan dari pada pembisnis UMKM maka tercapai wujud pemerintah dalam mengembangkan usaha bisnis UMKM pada masyarakat Indonesia dengan begitu perkembangan bisnis UMKM menjadi meningkat dikarenakan kepuasan nasabah terhadap pelayanan UMKM.

b. Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS melalui Kepuasan Nasabah terhadap Perkembangan Bisnis UMKM pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Sibolga

Berdasarkan pengujian analisis diketahui nilai pengaruh langsung sebesar 0,038 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,328 yang berarti hasil pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan pengaruh langsung. Dan dalam uji simultan bahwa f hitung 9,275 dengan nilai signifikan 0,001 maka H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem pembayaran QRIS berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah melalui perkembangan bisnis UMKM pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Sibolga.

Dapat diartikan bahwa melalui perkembangan bisnis UMKM memediasi pengaruh penggunaan system pembayaran QRIS terhadap kepuasan nasabah. Maka semakin tinggi nasabah menggunakan system pembyaran QRIS maka akan semakin tinggi kepuasan nasabah melalui perkembangan bisnis UMKM.

Menurut peneliti, penggunaan system pembayaran QRIS sangat menguntungkan bagi masyarakat selain kemudahan yang didapat, keamanan dalam bertransaksi menjadi bukti metode pembayaran ini membuat nasabah merasa puas. QRIS sudah menjadi salah satu trend pembayaran digital, tidak hanya kalangan muda saja yang mengetahui metode pembayaran QRIS ini sudah banyak masyarakat yang mengetahuinya melalui media sosial, televisi dan mulut ke mulut. Bahkan para pembisnis seperti UMKM sudah memakai system pembayaran QRIS. Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang penting, jika nasabah merasa puas maka keberhasilan pelayanan dan penjualan produk tercapai maka dari itu melalui perkembangan bisnis UMKM, mereka di tuntut untuk mengetahui bagaimana nasabah merasa puas dengan cara menggunakan system pembayaran QRIS. Maka dari itu, ada pengaruh penggunaan system pembayaran QRIS terhadap kepuasan nasabah melalui perkembangan bisnis UMKM pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Sibolga.

c. Pengaruh langsung dan tidak langsung antara Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS dan Kepuasan Nasabah terhadap Perkembangan Bisnis UMKM

Berdasarkan pengujian analysis dalam penelitian diketahui nilai pengaruh langsung yang diberikan X terhadap Z adalah sebesar 0,038. Sedangkan pengaruh tidak langsung X terhadap Y melalui Z adalah 0,328. Maka pengaruh total yang diberikan X terhadap z adalah $0,038 + 0,028 = 0,366$. Maka dari itu, hasil perhitungan bahwa nilai pengaruh tidak

langsung lebih besar dibandingkan dengan pengaruh langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS berpengaruh terhadap perkembangan UMKM melalui kepuasan Nasabah.

Pengaruh langsung pada penggunaan QRIS melalui Kepuasan Nasabah lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung pada Penggunaan QRIS terhadap Perkembangan UMKM melalui kepuasan Nasabah. Dikarenakan semakin banyaknya penggunaan QRIS, maka terlihat bahwa tingkat kepuasan nasabah juga meningkat. Karena dari penggunaan QRIS yang sistematis, efektif, serta efisien digunakan kapan saja, hal ini membuat Nasabah menjadi terbantu dengan adanya QRIS. Dan bukan hanya itu, item-item yang ada pada QRIS menjadikan daya tarik pada Nasabah. Tetapi hal ini tidak menutup kemungkinan pada perkembangan UMKM, justru hal ini meningkatkan perkembangan UMKM. Hanya saja pengaruh langsung yang diajukan penggunaan QRIS ialah langsung pada kepuasan Nasabah. Melalui kepuasan Nasabah ini maka secara tidak langsung akan meningkatkan perkembangan UMKM. Maka dari itu pengaruh langsung pada Penggunaan QRIS (X) melalui Kepuasan Nasabah (Z) lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung pada Penggunaan QRIS (X) terhadap Perkembangan UMKM (Y) melalui kepuasan Nasabah (Z).