

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan urutan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu Analisis Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Perkembangan Bisnis UMKM melalui Kepuasan Nasabah sebagai *Variabel Intervening* (Study Kasus BSI Kc Sibolga). Dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah UMKM. Hal ini menyatakan bahwa nasabah UMKM Kc Sibolga puas dengan system pembayaran QRIS yang praktis dan tidak perlu secara tunai. Dengan demikian adanya unsur kemudahan penggunaan dalam menggunakan pembayaran QRIS sangat membantu nasabah sehingga dapat merasakan kepuasan dalam pemakaian system QRIS ini.
2. Kepuasan Nasabah berpengaruh dan signifikan terhadap perkembangan Bisnis UMKM BSI Kc Sibolga. Yang artinya perkembangan bisnis sangat tergantung kepada kepuasan Nasabah, jika nasabah puas maka UMKM berkembang. Hal ini menyatakan bahwa nasabah sangat puas dengan menggunakan layanan produk yang disediakan oleh BSI KC Sibolga dan akan tetap menggunakan produk itu dan akan merekomendasikannya kepada orang lain sehingga UMKM bisa lebih berkembang.
3. Penggunaan QRIS berpengaruh dan signifikan terhadap Perkembangan Bisnis UMKM BSI Kc Sibolga. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa dengan adanya penggunaan system pembayaran QRIS membantu nasabah dalam melakukan transaksi non tunai yang lebih cepat, mudah dan aman. Para perkembang bisnis UMKM juga terbantu dengan adanya QRIS dan juga bisa menabung Sebagian dari pendapatan karena pembayaran dengan non tunai menggunakan QRIS ini akan langsung masuk ke rekening *merchant* QRIS.

4. Sistem Pembayaran QRIS dan Kepuasan Nasabah berpengaruh simultan terhadap Perkembangan Bisnis UMKM pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Sibolga. Dapat di artikan bahwa melalui perkembangan bisnis UMKM memediasi pengaruh penggunaan system pembayaran QRIS terhadap kepuasan nasabah. Maka semakin tinggi nasabah menggunakan system pembayaran QRIS maka akan semakin tinggi kepuasan nasabah melalui perkembangan bisnis UMKM.
5. 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 Meningkat. Karena penggunaan QRIS yang sistematis, efektif, serta efisien digunakan kapan saja, hal ini membuat Nasabah dapat membantu dengan adanya Sistem Pembayaran QRIS. Tetapi hal ini tidak menutup kemungkinan pada perkembangan UMKM, justru hal ini meningkatkan Perkembangan UMKM. Hanya saja pengaruh langsung yang di ajukan Penggunaan QRIS ialah langsung pada Kepuasan Nasabah. Melalui Kepuasan Nasabah ini maka secara tidak langsung akan meningkatkan Perkembangan UMKM di Kota Sibolga.

B. Saran

Berdasarkan fenomena yang ditemukan dalam peneliti ingin memberikan beberapa saran dengan harapan bermanfaat bagi pihak terkait yaitu:

1. Bagi BSI Kc Sibolga. Hasil penelitian ini diharapkan agar lebih mengembangkan lagi serta mengajak dan mempromosikan lagi kepada Nasabah UMKM yang belum menggunakan Sistem pembayaran QRIS lewat BSI Mobile yang efisien.
2. Bagi UMKM. Diharapkan dengan adanya Sistem Pembayaran QRIS Melalui BSI Mobile dapat memudahkan masyarakat dan dapat mengembangkan Bisnis UMKM di Kota Sibolga.

3. Bagi peneliti. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis dan sebagai bahan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan materi tentang Analisis Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Perkembangan Bisnis UMKM melalui Kepuasan Nasabah sebagai *Variabel Intervening* (Study Kasus BSI KC Sibolga)
4. Bagi Akademik. Secara Akademik penulis mengharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan kepada mahasiswa terkait dengan Analisis Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Perkembangan Bisnis UMKM melalui Kepuasan Nasabah sebagai *Variabel Intervening* (Study Kasus BSI KC Sibolga).





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN