AHKAM
Jurnal Hukum Islam dan Humaniora

p-ISSN : 2964-6332
e-ISSN : 2964-6340

Terindeks : Dimensions, Scilit, Lens, Semantic, Crossref Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/ahkam.v2i2.1198

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

Astri Novia Marbun[1], Yenni Samri Juliati Nasution[2], Ikhsan Harahap[3]
UIN Sumatera Utara Medan
astrinoviamarbun11@gmail.com

Abstract

This study aims to examine the influence analysis of the use of the Indonesian Standard Quick Response Payment System (QRIS) on MSME business development through Customer Satisfaction as an Intervening Variable (BSI) at KC Sibolga. This research uses quantitative methods. QRIS Payment Respondents at BSI KC Sibolga 50 Merchants using nonprobability sampling. This study used Path Analysis data processing techniques assisted by the IBS SPSS Statistical 25.0 Application. The results of this study indicate that overall for each partial test it says the value a <0.05 in the path analysis test also says there is a direct and indirect effect on each variable that is linked through variable Y and also simultaneously shows that there is a variable that influences the use of QRIS and Customer Satisfaction influences the MSME Business Development. Based on the calculated f value of 9.275 with a significant value of 0.001 <0.05.

Keywords: *QRIS, Customer Satisfaction, MSME*

Abstrak : 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 nonprobalibility sampling. Penelitian ini menggunakan Teknik pengolaan 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 α < 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*

AHKAM is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

PENDAHULUAN

Di era serba digital seperti sekarang ini, berbagai sektor dalam masyarakat kini mulai beralih dan tidak bisa terlepas dari penggunaan teknologi. Bahkan untuk saat ini hampir semua sektor telah memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pekerjaan mereka, tak terkecuali pada sektor keuangan. *Financial Tecnology (Fintech)* merupakan sebuah inovasi yang di hadirkan oleh sektor keuangan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Di indonesia pertumbuhan *Fintech* tertinggi ditempati oleh sektor pembayaran dimana salah satu unsur didalamnya terdapat metode pembayaran.

Metode pembayaran terdiri dari tunai dan non-tunai. *E-money* dan *e-wallet* yang merupakan sistem pembayaran non-tunai. Seiring dengan meningkatnya pengguna *e-wallet* di indonesia, untuk semakin mempermudah transaksi. Bank indonesia merilis QRIS sebagai standar yang ditetapkan untuk QR-code di Indonesia. QRIS yang dikembangkan oleh Bank Indonesia bersama ASPI resmi dirilis pada tanggal 17 Agustus 2019 dan mulai efektif diberlangsungkan secara nasional sejak 1 januari 2020 lalu. (Nur Faizan, Septi, Dwi Indriyanti, 2021)

Quick Response Code (*QR Code*) merupakan inovasi teknologi yang digunakan sebagai metode pembayaran pada dompet digital secara umum. *QR Code* adalah ber code dua dimensi yang dapat menyimpan data. Fungsi *QR Code* dalam aspek metode pembayaran yaitu menghubungkan pengguna dengan layanan transaksi pembayaran dengan cara memindai *QR Code* menggunakan camera *smartphone* yang sudah terhubung dengan akun pengguna. (Mayanti, 2020)

Pengguna QRIS semakin berkembang sejak QRIS mulai efektif digunakan pada awal tahun 2020, baik dari pengguna sebagai alat pembayaran oleh konsumen maupun pengguna sebagai alat penerimaan pembayaran oleh produsen. QRIS adalah *Standard QR Code* yang dibuat bank Indonesia untuk memfasilitasi pembayaran digital melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet elektronik, maupun mobile banking. Standarisasi dilakukan agar transaksi dengan QR Code yang dilakukan menjadi lebih mudah, cepat dan aman karena transaksi digital dapat diawasi oleh regulator melalui satu pintu. Sasaran dari aplikasi QRIS ini adalah untuk para pelaku ekonomi khususnya yang didominasi oleh generasi millenial yang menuntut segala aspek dalam kehidupan. (Mindo Nainggolan, Euricho Guterres, T F, 2022)

Salah satu upaya Bank Indonesia untk mendorong penggunaan sistem pembayaran non tunai berbasis code ini adalah dengan mengajak usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk bergabung. Dengan QRIS, UMKM tidak perlu memiliki banyak kode QR dalam bisnisnya, karena kode QR yang terstandarisasi dapat digunakan untuk melakukan pembayaran kode QR dari berbagai penyedia layanan sistem pembayaran, sehingga masyarakat tidak perlu lagi membawa uang tunai dalam jumlah besar, berbagai kartu *e-money* dan tidak perlu lagi membawa kartu *e-wallet* yang berbeda untuk dapat melakukan transaksi. QRIS juga menggunakan kode QR standar Internasional EMV Co. Standar ini telah digunakan diberbagai negara kawasan Asia. Karenanya, UMKM yang menggunakan QRIS di tokonya juga dapat menerima pembayaran langsung dari aplikasi pembayaran dari negara asala konsumen. Selain mempermudah pembayaran, biaya transaksi seluruh penyelenggara jasa sistem pembayaran yang menggunakan QRIS juga dibebankan secara seragam sesuai dengan ketentuan Deputi Gubernur Bank Indonesia Nomor 21/1/KEP.DG/2019. (Herlambang, 2021)

Tujuan QRIS adalah memudahkan proses pembayaran digital yang dilakukan oleh masyarakat. Penerapan digital QRIS juga dapat dilakukan apabila bisnis UMKM belum go digital, tak hanya bisnis ternama saja, bisnis UMKM pun wajib menyediakan alternatif pembayaran digital, termasuk QRIS. Dengan menggunakan QRIS pelaku UMKM tidak perlu repot-repot menyediakan banyak kode QR yang harus menyesuaikan dengan bank atau *e-wallet* milik pelanggan. Cukup sediakan satu QR code saja, pelanggan bisa membayar melalui aplikasi yang mendukung.(Anugrah, 2022)

Saat ini QRIS sudah tergolong dikenal dikota kota terutama di kota Sibolga, Kepala Kantor Perwakilan (BI) Sibolga mengatakan sampai akhir 2020 jumlah *merchant* (pedagang) yang menggunakan QR Indonesia Standar (QRIS) di Wilayah Kantor Perwakilan Bank Indonesia (BI) Sibolga sebanyak 22.697, jumlah ini sudah tersebar di 16 kabupaten/kota yang merupakan wilayah kerja BI Sibolga. Kepala Bank Indonesia (BI) Sibolga menargetkan jumlah merchant yang menggunakan QRIS sampai akhir desember 2021 sebanyak 12 Juta. Jika melihat statistik pengguna sampai saat ini, target tersebut dapat dicapai. "Sampai dengan tanggal 8 Januari 2021, total merchant QRIS secara nasional sebanyak 55.856.815, sedangkan untuk wilayah kerja sebanyak 22.697".

Dari 22.697 pengguna QRIS di Wilayah kerja BI Sibolga, tercatat sebanyak 1.747 pengguna di Kota Sibolga. Dan untuk kabupaten Tapanuli Tengah sebanyak 2.779, dari 16

kabupaten/kota yang merupakan wilayah kerja BI Sibolga, Kabupate Tapanuli Utara yang terbanyak 2.990 pengguna. Sedangkan untuk wilayah Sumatera Utara total merchant yang menggunakan QRIS sampai tahun 2020 sebanyak 244.413. untuk tahun 2021 di targetkan menjadi 486.500.

Salah satu Perbankan Syariah di kota Sibolga yang menggunakan QRIS ialah Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia telah mengajak nasabahnya menggunakan QRIS termasuk pada nasabah UMKM. QRIS telah berkembang pada masyarakat UMKM kota Sibolga sebagaimana dalam pengguna QRIS ini banyak di gunakan oleh kaum milllenial dengan yang semakin canggihnya alat elektronik di zaman sekarang ini. Namun sisi lain, karena adannya *discount fee* yang dibebankan kepada pelaku usaha terhubung dengan QRIS, masih banyak pelaku usaha yang tidak mau menggunakan sistem pembayaran berbasis QR *Code*. Mulai tahun 2020, biaya 0,7% dikenakan untuk setiap transaksi yang dilakukan denagn QRIS. Biaya ini akan di tanggung oleh pelaku usaha (pedagang) dalam hal lain ini UMKM. Para pelaku usaha masih menganggap MDR (Merchant Discount Rate) QRIS dengan besaran itu masih mahal sehingga terkadang pelaku usaha tidak mau menggunakan QRIS untuk pembayaran apabila volume transaksi kecil.

Tabel 1. Jumlah Nasabah UMKM BSI KC Sibolga yang menggunakan Sistem Pembayaran QRIS 2020-2021

Tahun	Jumlah Nasabah UMKM
2020	40
2021	45
2022	50

Sumber : Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sibolga

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa pada tahun 2020-2022 Jumlah nasabah UMKM Pengguna QRIS Meningkat dari tahun ke tahun, yang dikarenakan dapat memudahkan Nasabah UMKM BSI KC Sibolga dalam bertransaksi.

Sebagaimana Peneliti telah melakukan Wawancara terhadap salah satu karyawan BSI KC Sibolga Coustumer Sevise mengatakan bahwa jumlah UMKM saat ini 70 Pedagang dan yang menggunakan Sistem Pembayaran QRIS sebanyak 50 *Merchant*. Dan dari data di atas masih terdapat Nasabah UMKM yang masih belum menggunakan QRIS karena kurangnya pengetahuan terhadap teknologi saat ini oleh lansia, karena di Kota Sibolga masih banyak terdapat pemilik UMKM orang tua yang awam dengan teknologi, kemudian masih terdapat

beberapa nasabah UMKM BSI KC Sibolga daerahnya yang mengalami gangguan jaringan sehingga tidak dapat menggunakan Sistem Pembayaran QR *Code*, dan sebagainya.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan tentang kepuasan Nasabah UMKM yang menggunakan sistem Pembayaran QRIS ini bahwa dengan adanya QRIS ini dapat mempermudah dalam melakukan transaksi dan cepat, tidak perlu lagi mencari nominal kecil untuk mengembalikan uang pembeli, penjual juga mengatakan bahwa dengan adanya QRIS ini transaksi jadi lebih simple walaupun sejauh ini masih sedikit yang menggunakannya.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian Kuantitatif, metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat Positivisme, di gunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu. Metode kuantitatif ini menekankan analisisnya pada data-data rumerikial (angka) mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, serta hasilnya yang diolah denagn metode statistika. (Danil Syahputra dan Siti Fatimah, 2020), Dimana variavel bebas (variabel independen) dalam penelitian ini adalah penggunaan sistem pembayaran QRIS, dan variabel terikat (variabel dependen) adalah perkembangan bisnis UMKM, serta variabel Intervening disini adalah kepuasan nasabah.

HASIL

1. Pengertian Perkembangan Bisnis

Perkembangan adalah proses persiapan analisis tentang pertumbuhan potensial, dukungan dan pemantauan pelaksanaan peluang pertumbuhan usaha, tetapi tidak termasuk keputusan strategi dan implemnetasi dari peluang usaha. Perkembangan usaha merupakan kemampuan perusahaan untuk meningkatkan size. Dengan kata lain, perkembangan usaha merupakan kemampuan perusahaan untuk meningkatkan ukuran perusahaan melalui peningkatan perusahaan dari setiap periodenya. (S. P. N. Rahayu, 2017)

Perkembangan bisnis adalah suatu bentuk usaha kepada usaha itu sendiri agar dapat berkembanga menjadi lebih baik lagi dan agar mencapai pada satu titik atau puncak kesuksesan. Perkembangan bisnis dilakukan oleh bisnis usaha yang sudah mulai terproses dan terlihat ada kemungkinan untuk lebih maju lagi. Perkembangan usaha merupakan suatu keadaan terjadinya peningkatan omzet penjualan. (Rizkia, 2017)

2. Perkembangan Bisnis dalam Persfektif Islam

Bisnis dalam islam dipahami sebagai serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah (kuantitas) kepemilikan hartanya (barang/jasa) termasuk profitnya, namun di batasi dalam cara perolehan dan pendayagunaan hartanya (ada aturan halal dan haram). (Norvadewi, 2015). Usaha yang merupakan setiap aktivitas yang dilakukan manusia untuk mendapatkan apa yang diinginkan Usaha sering kali diartikan sebagai sebuah bisnis. Dalam hal ini, usaha merupakan setiap upaya yang dilakukan untuk bisa mendapatkan keuntungan. Setiap orang yang melakukan aktivitas usaha ataupun bisnis biasanya disebut pebisnis atau pengusaha..

Pekerjaan dagang atau muamalat merupakan bagian dari usaha yang diajarkan oleh Rasulullah SAW. Rasulullah pernah ditanya: "*Mata pencaharian apakah yang paling baik, ya Rasulullah?" jawab Rasulullah "ialah seseorang yang bekerja dengan tangannya sendiri dan setiap jual beli yang bersih*" (HR. Ahmad, Ath Thobroni, dan Al Hakim). (Imam Abdurrouf Al-Munawi, 1972)

Berdasarkan hadist diatas, yang dimaksud dengan "setiap jual beli yang bersih" adalah setiap jual beli yang diberi pahala didalamnya atau secara syar'i jual beli tersebut adalah jual beli yang sah, tidak ada penipuan, tidak ada khianat dan didalamnya terdapat kemanfaatan bagi orang banyak dengan menyediakan hal-hal yang mereka butuhkan.

Di antara hal yang menunjukkan keutamaan perdagangan adalah penegasan langsung dari Allah SWT dalam Al-Qur'an mengenai halalnya perdagangan, Allah SWT berfirman Al-Baqarah: 275;

اَلَّذِيْنَ يَأْكُلُوْنَ الرِّبٰوا لَا يَقُوْمُوْنَ اِلَّا كَمَا يَقُوْمُ الَّذِيْ يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطٰنُ مِنَ الْمَسِّۗ ذٰلِكَ بِاَنَّهُمْ قَالُوْٓا اِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبٰواۘ وَاَحَلَّ اللّٰهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبٰواۗ فَمَنْ جَاۤءَهٗ مَوْعِظَةٌ مِّنْ رَّبِّهٖ فَانْتَهٰى فَلَهٗ مَا سَلَفَۗ وَاَمْرُهٗٓ اِلَى اللّٰهِۗ وَمَنْ عَادَ فَاُولٰۤىِٕكَ اَصْحٰبُ النَّارِۚ هُمْ فِيْهَا خٰلِدُوْنَ

Artinya: "*orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri, melainkan seperti berdirinya orang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapatkan peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahyly menjadi milinya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya*". (Q.S Al-Baqarah, 275)

3. Pengertian QRIS

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah standarisasi pembayaran menggunakan metode kode QR dari Bank Indonesia agar proses transaksi dengan kode QR menjadi lebih mudah,cepat, dan terjaga keamanannya. QRIS bukanlah aplikasi baru, melainkan sebuah standar nasional kode QR yang diwajibkan bagi seluruh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang menggunakan QR.

PEMBAHASAN

1. 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 > 1,677. 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 signifikasi 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 presepsi kegunanan, 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).

2. 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 menwarkan berbagntai bentuj produk keuangan yang memberikan kemudahan bagi penggunanya 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 > 1,677. 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 perkembang 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 mengembangakan 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.

3. 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 > 1,677. 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 Terhadao 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 nasabaha 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 nasabaha terhadap pelayanan UMKM.

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

Berdasarkan pengujian analysis 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 Ha 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 blagi 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.

KESIMPULAN

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.

Kepuasan Nasabah berpengaruh dan signifikan terhadap perkembangan Bisnis UMKM BSI KC Sibolga. Yang artinya perkembangan bisnis sangat tergantung kepada kupuasan 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.

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 perkemabang 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.

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.

DAFTAR PUSTAKA

Anugrah, H. H. (2022). Pengaruh Penerapan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC 2 Palangka Raya, Palangka Raya. *Jurnal Perbankan Syariah,*.

Al Arif, M. N. R. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bnak Syariah.* Bandung: Alfabeta.

Al-Munawi, Imam Abdurrouf. (1972). *Faidhul Qodir Syarah Jami'us Ash-Shoghir.* Lebanon : Darul Ma'rifah.

Azzahroo, R. A. (2021). Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) SebagaiTeknologi Pembayaran. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 12.

Bank Indonesia. (2019). *Setelah Bunga Acuan Turun, Masih Ribet dengan Banyak QR Code?* Majalah Bank Indonesia Bicara.

Ghazali, I. (2004). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* . Semarang: Universitas Diponegoro.

Goleman, D. (2018). Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia. Bank Indonesia: Menavigasi Sistem Pembayaran Nasional di Era Digital. *Journal of Chemical Information and Modelling, 53(9)*.

Habibi, N. S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Usaha Kecil dan Menengah Car Free Day Kabupaten Pamekasan. *Journal of Innovation Reasearch and Knowledge, 2(1)*, 65-74.

Harahap, M. I. DKK. (Juni 2023). Persepsi Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah UIN SU terhadap Layanan Aplikasi Mobile Bnaking. *Program Study Perbankan Syariah STAIN Madina*, 210.

Herlambang, R. (2021). *Pengaruh Penggunaan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) terhadap pengembangan UMKM di Kota Medan*.

Mindo Nainggolan, Euricho Guterres, T F, S. (2022). Analisis Kepuasan GEN Z Dalam Menggunakan QRIS di Kota Pematangsiantar. *Jurnal Ekonomi USI*, *04*(01).

Mulyadi, Reza. (2022) "Pengguna QRIS di wilayah kerja BI Sibolga Sudah 22.697", https://sumut.antaranews.com/berita/370249/pengguna-qris-di-wilayah-kerja-bi-sibolga-sudah-22697 , Di akses 14 September 2022). Pengguna QRIS di wilayah kerja BI Sibolga Sudah 22.697. *https://sumut.antaranews.com/berita/370249/pengguna-qris-di-wilayah-kerja-bi-sibolga-sudah-22697* .

Nainggolan, E. G. M. (Mei 202). Analisis Kepuasan GEN Z dalam Menggunakan QRIS di Kota Pematangsiatantar. *Jurnal Ekonomi USI*, 24.

Sugiyono, P. (2016). *Metode Penelitian* . Bandung.