

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Deskripsi Objek Penelitian**

Sebelum adanya merger dari 3 Bank yang sekarang bernama BSI, Peneliti pada awalnya meneliti pada Bank BRI Syariah dengan aplikasi layanan bernama BRI Mobile, pandemi covid-19 mulai masuk ke Indonesia pada 2 Maret 2020 dan sampai sekarang di tahun 2022, sehingga adanya perubahan nama aplikasi BRI Mobile menjadi BSI Mobile, maka dari itu peneliti juga merubah nama aplikasi yang diteliti.

Pada 1 Februari 2021 atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 Hijriah, menjadi penanda bersejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu yaitu Bank Syariah Indonesia. Pendirian Bank Syariah Indonesia ini adalah bagian dari upaya dan komitmen pemerintah dalam memajukan ekonomi syariah sebagai pilar baru kekuatan ekonomi nasional yang juga secara jangka panjang akan mendorong Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia. Penggabungan ketiga bank tersebut akan menyatukan kelebihan dari Ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik, juga merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah Kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru dalam 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.

Dalam penelitian ini dipilihlah Bank BSI KCP Banjarbaru untuk melakukan penelitian guna mendapatkan data-data yang diperlukan peneliti. Berdasarkan data yang di dapat pada Bank BSI KCP Banjarbaru jumlah nasabah yang menggunakan BSI Mobile pada akhir bulan November 2021 sebanyak 1.281 nasabah, sedangkan jumlah nasabah yang aktif dalam menggunakan BSI Mobile sekitar 665 nasabah. Maka dalam hal ini peneliti mengambil kriteria sampel pada nasabah yang aktif menggunakan BSI Mobile sebelum maupun selama pandemic covid-19, dalam melakukan penelitian di bank BSI tersebut peneliti menggunakan *metode slovin* untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diambil maka sampel yang didapat berjumlah 42 orang nasabah dengan tingkat kesalahan 15% yang masih dapat di tolerir.

## **2. Analisis Deskriptif**

Pada bagian ini dibahas untuk menunjukkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan data sesuai dengan kriteria tertentu.

Penelitian ini dilakukan pada nasabah bank BSI KCP Banjarbaru yang menggunakan BSI Mobile dengan diperoleh jumlah responden sebanyak 42 responden. Untuk lebih jelasnya mengenai hasil deskriptif karakteristik akan diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Pengguna BSI Mobile**

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-Laki	15	35,7%
	Perempuan	27	64,2%
	<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>
<b>Usia</b>	20-25	11	26,2%
	26-30	3	7,1%
	31-35	7	16,7%
	36-40	15	35,7%
	41-45	3	7,1%
	>45	3	7,1%
	<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan</b>	SD/MI	0	0
	SMP/MTS	0	0
	SMA/MA/SMK	18	42,8%
	D3	4	9,5%
	S1/S2/S3	20	47,6%
	Tidak Sekolah	0	0
	<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>
<b>Pekerjaan</b>	TNI/POLRI	1	2,3%
	PNS	4	9,5%
	Wiraswasta/Pengusaha	11	26,2%
	Petani	0	0
	Pelajar/Mahasiswa	5	11,9%
	Lainnya	21	50%
	<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan pada tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa responden pengguna BSI Mobile berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah jenis kelamin perempuan yang berjumlah 27 orang atau sebesar 64,2% dan laki-laki berjumlah 15 orang atau sebesar 35,7%.

Berdasarkan data dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden pengguna BSI Mobile yang berusia antara 20-25 tahun berjumlah 11 orang atau sebesar 26,2%, responden yang berusia 26-30 berjumlah 3 orang atau sebesar 7,1 %, responden yang berusia 31-35 tahun berjumlah 7 orang atau sebesar 16,7%, responden yang berusia 36-40 tahun berjumlah 15 orang atau sebesar 35,7%, responden yang berusia 41-45 tahun berjumlah 3 orang atau sebesar 7,1%, responden yang berusia lebih dari 45 tahun sebanyak 3 orang atau sebesar 7,1%.

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa responden pengguna BSI Mobile berdasarkan pendidikan adalah SD/MI tidak ada responden, SMP/MTS tidak ada responden, SMA/SMK berjumlah 18 orang atau sebesar 42,8%, D3 berjumlah 4 orang atau sebesar 9,5%, S1/S2/S3 berjumlah 20 orang atau sebesar 47,6% dan responden yang tidak sekolah tidak ada.

Berdasarkan pada tabel 4.1 bahwa responden pengguna BSI Mobile berdasarkan pekerjaan adalah TNI/POLRI berjumlah 1 orang atau sebesar 2,3%, PNS berjumlah 4 orang atau sebesar 9,5%, Wiraswasta berjumlah 11 orang atau sebesar 26,2%, Petani tidak ada responden, Mahasiswa berjumlah 5 orang atau sebesar 11,9%, dan lainnya berjumlah 21 orang sebesar 50%.

### **3. Uji Instrumen Penelitian**

#### **a. Uji Validitas**

Uji Validitas dimaksudkan untuk mengukur seberapa cermat suatu uji dalam menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument, suatu

instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikasi koefisien pada taraf signifikansi 0,05.

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen penelitian dikatakan valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrumen penelitian dikatakan tidak valid.

Artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau instrument dinyatakan valid bila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ . Dan untuk nilai  $r_{tabel}$  yaitu:  $df=N-2$ ,  $df=42-2=40$  sehingga  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah 0,304.

**Tabel 4.2**

**Hasil Uji Validitas Sampel Pengguna BSI Mobile Sebelum Covid-19**

Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
Kecepatan (Speed)	P1	0,946	0,304	Valid
	P2	0,930	0,304	Valid
	P3	0,929	0,304	Valid
	P4	0,874	0,304	Valid
keamanan (Security)	P1	0,886	0,304	Valid
	P2	0,869	0,304	Valid
	P3	0,866	0,304	Valid
	P4	0,821	0,304	Valid
Keakuratan (Accuracy)	P1	0,855	0,304	Valid
	P2	0,930	0,304	Valid
	P3	0,903	0,304	Valid
	P4	0,855	0,304	Valid
Kepercayaan (Trust)	P1	0,636	0,304	Valid
	P2	0,848	0,304	Valid
	P3	0,814	0,304	Valid
	P4	0,751	0,304	Valid

Sumber: Data Primer diolah Desember 2021.

Adapun hasil output perhitungan uji validitas pengguna BSI Mobile Selama Pandemi Covid-19 dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas Sampel Pengguna BSI Mobile Selama Covid-19**

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Ket
Kecepatan (Speed)		0,853	0,304	Valid
	P2	0,835	0,304	Valid
	P3	0,760	0,304	Valid
	P4	0,738	0,304	Valid
keamanan (Security)	P1	0,912	0,304	Valid
	P2	0,925	0,304	Valid
	P3	0,880	0,304	Valid
	P4	0,856	0,304	Valid
Keakuratan (Accuracy)	P1	0,827	0,304	Valid
	P2	0,916	0,304	Valid
	P3	0,843	0,304	Valid
	P4	0,894	0,304	Valid
Kepercayaan (Trust)	P1	0,480	0,304	Valid
	P2	0,790	0,304	Valid
	P3	0,808	0,304	Valid
	P4	0,838	0,304	Valid

*Sumber: Data Primer diolah Desember 2021.*

Berdasarkan tabel 4.2 dan 4.3 di atas, secara keseluruhan item pertanyaan pada Nasaban BSI KCP Banjarbaru setiap indikator dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki nilai rhitung yang lebih besar dari rtabel, maka kuesioner dapat dilanjutkan hingga sampel yang sudah ditentukan

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena

instrumen tersebut sudah baik. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat atau taraf signifikan yang digunakan sebesar 0,60 ( $>0,60$ ).

- 1) Jika nilai *Cronbach's alpha*  $>$  tingkat signifikan, maka instrument dikatakan reliable.
- 2) Jika nilai *Cronbach's alpha*  $<$  tingkat signifikan, maka instrument dikatakan tidak reliable.

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner kepada seluruh responden, peneliti mengambil 42 sampel untuk menguji pertanyaan, jika hasil pengujian menyatakan reliable maka pertanyaan pada setiap indikator dapat dilanjutkan hingga semua sampel yang ditentukan dan hasil yang diperoleh yaitu:

**Tabel 4.4**

**Hasil Uji Reliabilitas Sampel Pengguna BSI Mobile Sebelum Covid-19**

<b>Indikator</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Kecepatan ( <i>Speed</i> )	0,934	Reliabel
keamanan ( <i>Security</i> )	0,871	Reliabel
Keakuratan ( <i>Accuracy</i> )	0,908	Reliabel
Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	0,760	Reliabel

*Sumber: Data Primer diolah Desember 2021.*

Adapun hasil output perhitungan uji Reliabilitas pengguna BSI Mobile Selama Pandemi Covid-19 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5

**Hasil Uji Reliabilitas Sampel Pengguna BSI Mobile Selama Covid-19**

<b>Indikator</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Kecepatan ( <i>Speed</i> )	0,803	Reliabel
keamanan ( <i>Security</i> )	0,910	Reliabel
Keakuratan ( <i>Accuracy</i> )	0,894	Reliabel
Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	0,707	Reliabel

*Sumber: Data Primer diolah Desember 2021.*

Berdasarkan tabel 4.3 dan 4.4 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator pada BSI Mobile Sebelum maupun Selama Pandemi Covid-19 dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menentukan nilai signifikasinya. Jika signifikasinya  $>0,05$  maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikasi  $<0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal.

Uji normalitas data menggunakan Kolmogrov-Smirnov test. Adapun hasil output perhitungan uji normalitas pada masing-masing indikator kualitas BSI Mobile sebelum dan selama pandemi covid-19, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Normalitas Sebelum Covid-19**

<b>Indikator</b>	<i>Kolmogrov-Smirnov</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	<b>Keterangan</b>
Kecepatan (Speed)	0,084	0,905	Normal
Keamanan (Security)	0,094	0,818	Normal
Keakuratan (Accuracy)	0,120	0,540	Normal
Kepercayaan (Trust)	0,113	0,611	Normal
<b>Hasil Keseluruhan</b>	0,107	0,679	Normal

*Sumber: Data Primer diolah Desember 2021*

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas Selama Covid-19**

<b>Indikator</b>	<i>Kolmogrov-Smirnov</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	<b>Keterangan</b>
Kecepatan (Speed)	0,143	0,327	Normal
Keamanan (Security)	0,117	0,569	Normal
Keakuratan (Accuracy)	0,111	0,637	Normal
Kepercayaan (Trust)	0,150	0,271	Normal
<b>Hasil Keseluruhan</b>	0,113	0,621	Normal

*Sumber: Data Primer diolah Desember 2021.*

Berdasarkan tabel 4.5 dan 4.6 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Exact.Sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator pada BSI Mobile sebelum dan selama pandemi covid-19 berdistribusi normal.

## 5. Uji Hipotesis

Uji parameter rata-rata jika signifikansi  $> 0,05$  maka tidak dapat perbedaan antara kualitas layanan BSI Mobile sebelum maupun selama pandemi covid-19 dan sebaliknya jika signifikan  $< 0,05$  maka terdapat perbedaan antara Kualitas BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 ataupun selama pandemi covid-19, dan diperoleh ttabel dengan  $df=n-2$  atau  $42-2=40$  dengan pengujian dua sisi (signifikan = 0,05) sehingga diperoleh ttabel sebesar 2,021.

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS 26 maka diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Pengujian Uji-T**  
**Sampel Bebas Berdasarkan Indikator dan Keseluruhan**

<b>Indikator</b>	<b>Sebelum Covid-19</b>	<b>Selama Covid-19</b>	<b>t_hitung</b>	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<b>Keterangan</b>
Kecepatan ( <i>Speed</i> )	17,86	18,40	-1,230	0,222	Tidak ada perbedaan
Keamanan ( <i>Security</i> )	16,79	17,02	-471	0,639	Tidak ada perbedaan
Keakuratan ( <i>Accuracy</i> )	16,71	17,45	-1,452	0,150	Tidak ada perbedaan
Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	15,93	16,38	-1,167	0,247	Tidak ada perbedaan
<b>Hasil Keseluruhan</b>	67,29	69,24	-1,202	0,233	Tidak ada perbedaan

*Sumber: Data Primer diolah Desember 2021.*

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa:

- a. Pada indikator Kecepatan (Speed) terlihat rata-rata kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 17,86 dan kualitas layanan BSI mobile selama pandemi covid-19 18,40 dengan nilai thitung -1,230  $>$  ttabel (-

- 2,021) dan nilai signifikansi (2-tailed)  $0,222 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau tidak ada perbedaan kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 dan selama pandemi covid-19.
- b. Pada indikator Keamanan (Security) terlihat rata-rata kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 16,79 dan kualitas layanan BSI mobile selama pandemi covid-19, 17,02 dengan nilai thitung  $-0,471 > t_{tabel} (-2,021)$  dan nilai signifikansi (2-tailed)  $0,639 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau tidak ada perbedaan kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 dan selama pandemi covid-19.
- c. Pada indikator Keakuratan (Accuracy) terlihat rata-rata kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 16,71 dan kualitas layanan BSI mobile selama pandemi covid-19 17,45 dengan nilai thitung  $-1,452 > t_{tabel} (-2,021)$  dan nilai signifikansi (2-tailed)  $0,150 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau tidak ada perbedaan kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 dan selama pandemi covid-19.
- d. Pada indikator Kepercayaan (Trust) terlihat rata-rata kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 15,93 dan kualitas layanan BSI mobile selama pandemi covid-19 16,38 dengan nilai thitung  $-1,167 > t_{tabel} (-2,021)$  dan nilai signifikansi (2-tailed)  $0,247 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau tidak ada perbedaan kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 dan selama pandemi covid-19.

Secara keseluruhan terlihat rata-rata kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 sebesar 67,29 dan kualitas layanan BSI Mobile

selama pandemi covid-19 sebesar 69,24, dan diperoleh thitung  $-1,202 > t_{tabel} (2,021)$  dan nilai signifikansi (2-tailed)  $0,233 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau tidak ada perbedaan kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 dan selama pandemi covid-19.

## **B. Laporan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan BSI Mobile sebelum dan selama pandemi covid-19 dan untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi maupun selama pandemi covid-19.

### **1. Kualitas Layanan BSI Mobile Sebelum Pandemi Covid-19.**

Melalui koesioner yang telah disebar oleh peneliti dengan menggunakan perhitungan Skala Likert pada item dibawah, maksud dari P1, P2, P3 dan P4 ialah Pertanyaan 1, Pertanyaan 2, 3 dan 4, maksud dari simbol  $\Sigma$  yaitu jumlah hasil dari hitungan pertanyaan yang didapat dan yang menjawab SS nilainya 5, S=4, N=3, TS=2, STS=1, misalnya jika yang menjawab SS= dengan nilai (5) ada 26 orang maka  $26 \times 5 = 130$ , dan jika semua sampel 42 orang yang menjawab SS dari Pertanyaaan 1 maka  $42 \times 5 = 210$  maka nilai ini jika di persenkan menjadi 100%, dan diperoleh nilai rata-rata, untuk kualifikasi dan prediksi dinyatakan dalam bentuk nilai angka, sebagai berikut:

Sangat Baik : 91 - 100

Baik : 81 - 90

Lumayan Baik : 71 - 80

Kurang Baik : 60 – 70

**a. Indikator Kecepatan (*Speed*)**

**Tabel 4.9**  
**Hasil Perhitungan Rata-Rata Kecepatan**

No	Item	SS		S		N		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	26	130	14	56	2	6	0	0	0	0	192
2	P2	26	130	13	52	3	9	0	0	0	0	191
3	P3	26	130	14	56	2	6	0	0	0	0	192
4	P4	15	75	19	76	8	24	0	0	0	0	175
Rata-Rata												187,5

**Tabel 4.10**  
**Hasil Perhitungan Persentase Kecepatan**

Item	Nilai rata-rata	Nilai yang diharapkan	Persentase
P1	192	210	91,4%
P2	191	210	90,9%
P3	192	210	91,4%
P4	175	210	83,3%.
Jumlah Keseluruhan	187,5	210	89,3%

Kualitas layanan BSI Mobile Sebelum Pandemi Covid-19 pada Indikator Kecepatan (*Speed*) diperoleh nilai rata-rata 187,5 dengan tingkat persentasi 89,3% dari yang diharapkan 100% atau berada pada tingkat kualitas kecepatan yang baik, dimana pertanyaan kecepatan penghematan waktu menggunakan BSI Mobile memperoleh nilai 91,4%, dilanjutkan pertanyaan kecepatan transaksi BSI Mobile memperoleh nilai 90,9%, kemudian kecepatan transaksi yang mendesak dapat teratasi dengan BSI Mobile memperoleh nilai 91,4%, dan kecepatan akses menggunakan layanan BSI Mobile memperoleh nilai 83,3%.

**b. Indikator Keamanan (*security*)**

**Tabel 4.11**  
**Hasil Perhitungan Rata-Rata**

No	Item	SS		S		N		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	17	85	19	76	5	15	1	2	0	0	178
2	P2	16	80	22	88	4	12	0	0	0	0	180
3	P3	18	90	23	92	1	3	0	0	0	0	185
4	P4	11	55	14	56	17	51	0	0	0	0	162
Rata-Rata												176,2

**Tabel 4.12**  
**Hasil Perhitungan Persentase**

Item	Nilai rata-rata	Nilai yang diharapkan	Persentase
P1	178	210	84,7%,
P2	180	210	85,7%,
P3	185	210	88%,
P4	162	210	77,1%
Jumlah Keseluruhan	176,2	210	83,9%

Kualitas layanan BSI Mobile Sebelum Pandemi Covid-19 pada indikator keamanan (*security*) diperoleh nilai rata-rata 176,2 dengan tingkat persentasi 83,9% dari yang diharapkan 100% atau berada pada tingkat kualitas keamanan yang baik, dimana pertanyaan keamanan dengan menggunakan BSI Mobile nomor PIN dan *password* nasabah akan terjamin keamanannya memperoleh nilai 84,7%, dilanjutkan pertanyaan BSI Mobile memberikan keamanan data *transaksi* yang dilakukan memperoleh nilai 85,7%, kemudian keamanan dalam BSI Mobile dapat digunakan dimanapun memperoleh nilai 88%, dan BSI Mobile telah aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya memperoleh nilai 77,1%.

c. **Indikator Keakuratan (*accuracy*)**

**Tabel 4.13**  
**Hasil Perhitungan Rata-Rata**

No	Item	SS		S		N		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	13	65	21	84	8	24	0	0	0	0	173
2	P2	17	85	19	76	6	18	0	0	0	0	179
3	P3	16	80	21	84	5	15	0	0	0	0	179
4	P4	10	50	25	100	7	21	0	0	0	0	171
Rata-Rata												175,5

**Tabel 4.14**  
**Hasil Perhitungan Persentase**

Item	Nilai rata-rata	Nilai yang diharapkan	Persentase
P1	173	210	82,3%
P2	179	210	85,2%
P3	179	210	85,2%
P4	171	210	81,4%
Jumlah Keseluruhan	175,5	210	83,5%

Kualitas layanan BSI Mobile Sebelum Pandemi Covid-19 pada indikator keakuratan (*accuracy*) diperoleh nilai rata-rata 175,5 dengan tingkat persentasi 83,5% dari yang diharapkan 100% atau berada pada tingkat kualitas keakuratan yang baik, dimana pertanyaan ketepatan transaksi BSI Mobile sangat baik dengan memperoleh nilai 82,3%, dilanjutkan pertanyaan BSI Mobile dapat menjaga kerahasiaan data nasabah memperoleh nilai 85,2%, kemudian BSI Mobile menyediakan informasi yang cukup jelas memperoleh nilai 85,2%, dan BSI

Mobile menyediakan informasi yang nasabah perlukan secara lengkap memperoleh nilai 81,4%.

**d. Indikator Kepercayaan (*trust*)**

**Tabel 4.15**  
**Hasil Perhitungan Rata-Rata**

No	Item	SS		S		N		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	1	5	24	96	15	45	2	4	0	0	150
2	P2	13	65	24	96	5	15	0	0	0	0	176
3	P3	19	95	20	80	3	9	0	0	0	0	184
4	P4	5	25	23	92	14	42	0	0	0	0	159
Rata-Rata												167,2

**Tabel 4.16**  
**Hasil Perhitungan Persentase**

Item	Nilai rata-rata	Nilai yang diharapkan	Persentase
P1	150	210	71,4%
P2	176	210	83,8%
P3	184	210	87,6%
P4	159	210	75,7%
Jumlah Keseluruhan	167,2	210	79,6%

Kualitas layanan BSI Mobile Sebelum Pandemi Covid-19 pada indikator kepercayaan (*trust*) diperoleh nilai rata-rata 167,2 dengan tingkat persentase 79,6% dari yang diharapkan 100% atau berada pada tingkat kualitas kepercayaan yang lumayan baik, dimana pertanyaan BSI Mobile lebih bisa dipercaya daripada bank lainnya memperoleh nilai 71,4%, dilanjutkan pertanyaan BSI Mobile tidak mengandung unsur penipuan memperoleh nilai 83,8%, kemudian BSI Mobile

memberikan keamanan data transaksi memperoleh nilai 87,6%, dan BSI Mobile menanggung dan merespon kerugian nasabah apabila terjadi kesalahan pada layanan memperoleh nilai 75,7%.

Secara keseluruhan kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 di peroleh nilai rata-rata 176 dengan tingkat persentasi 83,8% dari yang diharapkan 100%, atau berada pada tingkat kualitas layanan yang baik.

## **2. Kualitas Layanan BSI Mobile Selama Pandemi Covid-19**

Melalui koesioner yang telah disebar oleh peneliti dengan menggunakan perhitungan Skala Likert pada item dibawah, maksud dari P1, P2, P3 dan P4 ialah Pertanyaan 1, Pertanyaan 2, 3 dan 4, maksud dari simbol  $\Sigma$  yaitu jumlah hasil dari hitungan pertanyaan yang didapat dan yang menjawab SS nilainya 5, S=4, N=3, TS=2, STS=1, misalnya jika yang menjawab SS= dengan nilai (5) ada 26 orang maka  $26 \times 5 = 130$ , dan jika semua sampel 42 orang yang menjawab SS dari Pertanyaaan 1 maka  $42 \times 5 = 210$  maka nilai ini jika di persenkan menjadi 100%, dan diperoleh nilai rata-rata, untuk kualifikasi dan prediksi dinyatakan dalam bentuk nilai angka, sebagai berikut:

Sangat Baik : 91 – 100

Baik : 81 – 90

Lumayan Baik : 71 – 80

Kurang Baik : 60 – 70

**a. Indikator Kecepatan (*Speed*)**

**Tabel 4.17**  
**Hasil Perhitungan Rata-Rata**

No	Item	SS		S		N		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	33	165	9	36	0	0	0	0	0	0	201
2	P2	32	160	10	40	0	0	0	0	0	0	200
3	P3	17	85	22	88	3	9	0	0	0	0	182
4	P4	25	125	13	52	4	12	0	0	0	0	189
Rata-Rata												193

**Tabel 4.18**  
**Hasil Perhitungan Persentase**

Item	Nilai rata-rata	Nilai yang diharapkan	Persentase
P1	201	210	95,7%
P2	200	210	95,2%
P3	182	210	86,6%,
P4	189	210	90%
Jumlah Keseluruhan	193	210	91,9%

Kualitas layanan BSI Mobile Selama Pandemi Covid-19 pada indikator kecepatan (*speed*) diperoleh nilai rata-rata 193 dengan tingkat persentasi 91,9% dari yang diharapkan 100% atau berada pada tingkat kualitas kecepatan yang sangat baik, dimana pertanyaan kecepatan penghematan waktu menggunakan BSI Mobile memperoleh nilai 95,7%, dilanjutkan pertanyaan kecepatan transaksi BSI Mobile memperoleh nilai 95,2%, kemudian kecepatan transaksi yang mendesak dapat teratasi dengan BSI Mobile memperoleh nilai 86,6%, dan kecepatan akses menggunakan layanan BSI Mobile memperoleh nilai 90%.

**b. Indikator Keamanan (*Security*)**

**Tabel 4.19**  
**Hasil Perhitungan Rata-Rata**

No	Item	SS		S		N		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	18	90	19	76	5	15	0	0	0	0	181
2	P2	17	85	23	92	2	6	0	0	0	0	183
3	P3	16	80	24	96	2	6	0	0	0	0	182
4	P4	11	55	21	84	10	30	0	0	0	0	169
Rata-Rata												178,7

**Tabel 4.20**  
**Hasil Perhitungan Persentase**

Item	Nilai rata-rata	Nilai yang diharapkan	Persentase
P1	181	210	86,1%
P2	183	210	87,1%
P3	182	210	86,7%
P4	169	210	80,5%
Jumlah Keseluruhan	178,7	210	85%

Kualitas layanan BSI Mobile Selama Pandemi Covid-19 pada indikator keamanan (*security*) diperoleh nilai rata-rata 178,7 dengan tingkat persentasi 85% dari yang diharapkan 100% atau berada pada tingkat kualitas keamanan yang baik, dimana pertanyaan keamanan dengan menggunakan BSI Mobile nomor PIN dan *password* nasabah akan terjamin keamanannya memperoleh nilai 86,1%, dilanjutkan pertanyaan BSI Mobile memberikan keamanan data *transaksi* yang dilakukan memperoleh nilai 87,1%, kemudian keamanan dalam BSI Mobile dapat

digunakan dimanapun memperoleh nilai 86,7%, dan BSI Mobile telah aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya memperoleh nilai 80,5%.

**c. Indikator Keakuratan (*Accuracy*)**

**Tabel 4.21**  
**Hasil Perhitungan Rata-Rata**

No	Item	SS		S		N		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	18	90	21	84	3	9	0	0	0	0	183
2	P2	21	105	17	68	4	12	0	0	0	0	185
3	P3	17	85	22	88	3	9	0	0	0	0	182
4	P4	20	100	17	68	5	15	0	0	0	0	183
Rata-Rata												183,2

**Tabel 4.22**  
**Hasil Perhitungan Persentase**

Item	Nilai rata-rata	Nilai yang diharapkan	Persentase
P1	183	210	87,1%
P2	185	210	88,1%
P3	182	210	86,7%
P4	183	210	87,1%
Jumlah Keseluruhan	183,2	210	87,2%

Kualitas layanan BSI Mobile Selama Pandemi Covid-19 pada indikator keakuratan (*accuracy*) diperoleh nilai rata-rata 183,2 dengan tingkat persentasi 87,2% dari yang diharapkan 100% atau berada pada tingkat kualitas keakuratan yang baik, dimana pertanyaan ketepatan transaksi BSI Mobile sangat baik dengan memperoleh nilai 87,1%, dilanjutkan pertanyaan BSI Mobile dapat menjaga kerahasiaan data nasabah memperoleh nilai 88,1%, kemudian BSI Mobile

menyediakan informasi yang cukup jelas memperoleh nilai 86,7%, dan BSI Mobile menyediakan informasi yang nasabah perlukan secara lengkap memperoleh nilai 87,1%.

**d. Indikator Keamanan (*Trust*)**

**Tabel 4.23**  
**Hasil Perhitungan Rata-Rata**

No	Item	SS		S		N		TS		STS		Total Skor
		$\Sigma$	$\Sigma*5$	$\Sigma$	$\Sigma*4$	$\Sigma$	$\Sigma*3$	$\Sigma$	$\Sigma*2$	$\Sigma$	$\Sigma*1$	
1	P1	2	10	27	108	13	39	0	0	0	0	157
2	P2	13	65	28	112	1	3	0	0	0	0	180
3	P3	19	95	22	88	1	3	0	0	0	0	186
4	P4	6	30	27	108	9	27	0	0	0	0	165
Rata-Rata												172

**Tabel 4.24**  
**Hasil Perhitungan Persentase**

Item	Nilai rata-rata	Nilai yang diharapkan	Persentase
P1	157	210	74,7%
P2	180	210	85,7%
P3	186	210	88,5%
P4	165	210	78,5%
Jumlah Keseluruhan	172	210	81,9%

Kualitas layanan BSI Mobile Selama Pandemi Covid-19 pada indikator kepercayaan (*trust*) diperoleh nilai rata-rata 172 dengan tingkat persentasi 81,9% dari yang diharapkan 100% atau berada pada tingkat kualitas kepercayaan yang baik, dimana pertanyaan BSI Mobile lebih bisa dipercaya daripada bank lainnya memperoleh nilai 74,7%, dilanjutkan pertanyaan BSI Mobile tidak mengandung

unsur penipuan memperoleh nilai 85,7%, kemudian BSI Mobile memberikan keamanan data transaksi memperoleh nilai 88,5%, dan BSI Mobile menanggapi dan merespon kerugian nasabah apabila terjadi kesalahan pada layanan memperoleh nilai 78,5%.

Secara keseluruhan kualitas layanan BSI Mobile selama pandemi covid-19 di peroleh nilai rata-rata 181 dengan tingkat persentasi 86,2% dari yang diharapkan 100%, atau berada pada tingkat kualitas layanan yang baik.

### 3. Perbandingan Kualitas Layanan BSI Mobile Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19

**Tabel 4.25**  
**Hasil Perbandingan**  
**Berdasarkan Indikator dan Keseluruhan**

<b>Indikator</b>	<b>Sebelum Covid-19</b>	<b>Selama Covid-19</b>	<b>t_hitung</b>	<b>Sig. (2-tailed)</b>	<b>Keterangan</b>
Kecepatan ( <i>Speed</i> )	17,86	18,40	-1,230	0,222	Tidak ada perbedaan
Keamanan ( <i>Security</i> )	16,79	17,02	-471	0,639	Tidak ada perbedaan
Keakuratan ( <i>Accuracy</i> )	16,71	17,45	-1,452	0,150	Tidak ada perbedaan
Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	15,93	16,38	-1,167	0,247	Tidak ada perbedaan
<b>Hasil Keseluruhan</b>	67,29	69,24	-1,202	0,233	Tidak ada perbedaan

#### a. Indikator Kecepatan (*Speed*)

Hasil pengujian Independent Samples t Test melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 pada indikator kecepatan (*speed*) terlihat Mean / rata-rata tingkat kualitas layanan BSI Mobile Sebelum Pandemi

Covid-19 17,86 dan kualitas layanan BSI Mobile Selama Pandemi Covid-19 18,40 dengan nilai thitung  $-1,230 > t_{tabel} (-2,021)$  dan nilai signifikansi (2-tailed)  $0,222 > 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  diterima atau tidak ada perbedaan kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 dan selama pandemi covid-19.

Dari hasil di atas, maka dapat dilihat pada indikator kecepatan (speed) tidak terdapat perbedaan Kualitas Layanan BSI Mobile Sebelum maupun Selama Pandemi Covid-19. Terdapat empat pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam setiap indikator kecepatan, penghematan waktu menggunakan BSI Mobile, kecepatan transaksi BSI Mobile, kemudahan transaksi yang mendesak dapat teratasi dengan BSI Mobile dan kecepatan akses menggunakan layanan BSI Mobile.

**b. Indikator Keamanan (*Security*)**

Hasil pengujian Independent Samples t Test melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 pada indikator keamanan (security) terlihat Mean / rata-rata tingkat kualitas layanan BSI Mobile Sebelum Pandemi Covid-19 16,79 dan kualitas layanan BSI mobile selama pandemi covid-19, 17,02 dengan nilai thitung  $-0,471 > t_{tabel} (-2,021)$  dan nilai signifikansi (2-tailed)  $0,639 > 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  diterima atau tidak ada perbedaan kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 dan selama pandemi covid-19.

Terdapat empat pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam setiap indikator keamanan, nomor PIN dan *password* nasabah akan terjamin

keamanannya, BSI Mobile memberikan keamanan data *transaksi* yang dilakukan, keamanan dalam BSI Mobile dapat digunakan dimanapun dan BSI Mobile telah aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya.

**c. Indikator Keakuratan (*Accuracy*)**

Hasil pengujian Independent Samples t Test melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 pada indikator keakuratan (*accuracy*) terlihat Mean / rata-rata tingkat kualitas layanan BSI Mobile Sebelum Pandemi Covid-19 16,71 dan kualitas layanan BSI mobile selama pandemi covid-19 17,45 dengan nilai thitung  $-1,452 > t_{tabel} (-2,021)$  dan nilai signifikansi (2-tailed)  $0,150 > 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  diterima atau tidak ada perbedaan kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 dan selama pandemi covid-19.

Terdapat empat pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam setiap indikator keakuratan, ketepatan transaksi BSI Mobile sangat baik, menjaga kerahasiaan data nasabah, BSI Mobile menyediakan informasi yang cukup jelas dan menyediakn informasi yang nasabah perlukan secara lengkap.

**d. Indikator Kepercayaan (*Trust*)**

Hasil pengujian Independent Samples t Test melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 pada indikator kepercayaan (*trust*) terlihat Mean / rata-rata tingkat kualitas layanan BSI Mobile Sebelum Pandemi Covid-19 15,93 dan kualitas layanan BSI mobile selama pandemi covid-19 16,38 dengan nilai thitung  $-1,167 > t_{tabel} (-2,021)$  dan nilai signifikansi (2-tailed)  $0,247 > 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_0$  diterima atau tidak ada

perbedaan kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 dan selama pandemi covid-19.

Terdapat empat pertanyaan yang diajukan kepada responden dalam setiap indikator kepercayaan, BSI Mobile lebih bisa dipercaya daripada bank lainnya, tidak mengandung unsur penipuan, keamanan data transaksi dan BSI Mobile menanggung dan merespon kerugian nasabah apabila terjadi kesalahan pada layanan.

Hasil secara keseluruhan pengujian Independent Sample t Test melalui hasil perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 26 terlihat Mean / rata-rata kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 sebesar 67,29 dan kualitas layanan BSI Mobile selama pandemi covid-19 sebesar 69,24, dan diperoleh thitung  $-1,202 > t_{tabel} (2,021)$  dan nilai signifikansi (2-tailed)  $0,233 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau tidak ada perbedaan kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 dan selama pandemi covid-19.

Hasil di atas diperoleh dari hasil observasi dan perhitungan secara statistik, dimana secara keseluruhan menunjukkan tidak ada perbedaan antara kualitas layanan BSI Mobile sebelum maupun selama pandemi covid-19.