

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perbankan atau yang biasa disebut dengan bank merupakan salah satu badan usaha yang menyediakan pelayanan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Sebagaimana menurut UU Nomor 10 Tahun 1998 “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat”. (Otoritas Jasa Keuangan, 2017).

Bank BCA merupakan bank swasta terbesar di Indonesia, berdiri sejak tahun 1957. Bank BCA terdapat beberapa Kanwil (Kantor Wilayah), KCU (Kantor Cabang Utama), KCP (Kantor Cabang Pembantu) dan KK (Kantor Kas). Bank BCA KCP Rengasdengklok merupakan kantor BCA Kanwil IX yang beralamat di Jl. Rengasdengklok no.27, rt.049/rw.011, Rengasdengklok, Kab.Karawang, Jawa Barat. (BCA, 2021).

Dalam pelayanan jasa pada dunia perbankan, selalu ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah agar dapat mempertahankan dan demi kelangsungan jangka panjang suatu perusahaan. Nasabah menilai pelayanan terhadap apa yang mereka terima dengan yang diharapkan. (Asbar & Saptari, 2017). Cara untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yaitu dengan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah dan dapat menerima keluhan yang dirasakan oleh nasabah untuk meningkatkan kualitas layanan. Harapan setiap perbankan yaitu kepuasan nasabah, demi perkembangan kelangsungan jangka panjang suatu perusahaan. Sebagaimana komitmen Bank BCA yaitu “Senantiasa Disisi Anda”.

Tolak ukur kualitas pelayanan BCA KCP Rengasdengklok, terdapat empat atribut, yaitu sebagai berikut: *Time* (Waktu), *Focus* (Fokus), *Accurancy* (Akurat), dan *Satisfication* (Kepuasan). Dari 4 atribut diatas merupakan andalan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada BCA KCP Rengasdengklok. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yaitu ketika nasabah selesai bertransaksi kemudian diberikan beberapa

pertanyaan dan jawaban berupa angka 1 yaitu Sangat Tidak Puas (STP) sampai 5 yaitu Sangat Puas (SP). Pada data penilaian ini harus dikelola dengan baik oleh sistem yaitu berbasis web, agar dapat mempermudah nasabah dalam memberikan penilaian dan setiap karyawan dipermudah untuk membuat laporan serta mengetahui kualitas layanan yang telah diberikan.

Prosedur yang sedang berjalan dicabang pada saat memberikan penilaian oleh nasabah masih manual yaitu menggunakan kertas dengan mengisi *form* survei secara manual, dimana data tersebut berupa arsip sehingga rentan rusak dan hilang, oleh karena itu perlu adanya sebuah aplikasi dengan penyimpanan (*database*) yang lebih baik dan aman. Laporan yang dihasilkan pada penilaian layanan tersebut tidak tepat waktu (*realtime*), oleh sebab itu memerlukan waktu yang lama untuk mengetahui hasil laporannya.

Sementara itu, untuk menganalisis serta mengelola data tersebut menggunakan *data mining* sehingga menghasilkan sebuah informasi (Widayu et al., 2017). Dalam menganalisis penelitian ini informasi yang diperoleh menggunakan metode klasifikasi serta perhitungan algoritma C4.5 sehingga menghasilkan pohon keputusan untuk menentukan tingkat kepuasan layanan. (Widayu et al., 2017).

Ramadhan pada penelitiannya menggunakan metode algoritma C.45 dengan *tools* rapid miner menghasilkan nilai akurasi sebesar 96,50% (Ramadhan et al., 2020). Sedangkan Febriyanto (Febriyanto et al., 2018) dan Dhika (Dhika et al., 2018) dalam penelitiannya menggunakan klasifikasi *data mining* menghasilkan nilai akurasi yang sama yaitu seniai 91%. Selain itu juga (Limong & Susilawati, 2020) menguji kepuasan pelanggan memperoleh hasil akurasi 93,33% dengan kriteria *Excellent Classification* pada *Confussion Matrix*. Tidak hanya menentukan kepuasan pelanggan, akan tetapi dalam metode algoritma C4.5 juga dapat digunakan dalam menentukan keputusan mahasiswa penerima beasiswa, sehingga menghasilkan suatu pohon keputusan yaitu 14 mahasiswa yang layak menerima beasiswa. (Rahman, 2015). Adapun dalam menentukan kepuasan penumpang Bus BRT menggunakan metode algoritma C4.5 hasil akurasinya yaitu 95% menandakan bahwa kepuasan bus BRT ini sangat baik. (Febriarini & Astuti, 2019). Dengan demikian, penelitian tersebut menunjukkan bahwa algoritma C4.5 sangat cocok dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan / nasabah.

Pada penelitian ini untuk mengkaji kepuasan nasabah mengenai pelayanan yang telah diberikan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah menggunakan metode algoritma C4.5, perhitungan algoritma C4.5 menggunakan *tools* RapidMiner dan bahasa pemrograman dalam membangun aplikasi yaitu PHP serta MySQL sebagai *database*-nya. Berdasarkan pemaparan dari masalah tersebut, maka penulis memilih judul “Perancangan Aplikasi Kepuasan Nasabah pada BCA KCP Rengasdengklok Menggunakan Metode Algoritma C4.5”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menerapkan algoritma C4.5 kepuasan nasabah di BCA KCP Rengasdengklok.
2. Bagaimana membangun aplikasi kepuasan nasabah dengan menggunakan metode algoritma C4.5 pada BCA KCP Rengasdengklok.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur penilaian yang digunakan untuk mengetahui kepuasan nasabah yaitu algoritma C4.5, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada BCA KCP Rengasdengklok.
2. Membentuk sebuah aplikasi untuk memudahkan nasabah dalam memberikan penilaian, bahasa pemrograman yang digunakan yaitu PHP dan *database* MySQL.

## 1.4 Manfaat

Manfaat pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Akademik:  
Memberikan informasi bagi peneliti atau calon peneliti dan dapat dikembangkan lebih lanjut sebagai referensi akademik.

2. Bagi Perusahaan:

Dapat mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam pelayanan, memperbaiki pelayanannya serta mempertahankan nasabah. Selain itu juga dapat menghasilkan laporan data kepuasan nasabah pada pelayanan BCA KCP Rengasdengklok.

3. Bagi Nasabah:

Dapat memberikan penilaian terhadap layanan yang telah diberikan oleh staff BCA KCP Rengasdengklok, selain itu juga memudahkan nasabah dalam mengisi *survey* penilaian secara *online* melauai aplikasi yang telah dibuat dan pada saat pengisiannya lebih menghemat waktu.

4. Bagi Penulis:

Menambah wawasan dan pengetahuan seputar perbankan serta dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata 1 (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Buana Perjuangan Karawang.

**1.5 Tabel Penelitian**

Waktu yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini, terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

No	Keterangan	Bulan															
		3				4				5				6			
		Minggu															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tahap Identifikasi																
	Survei Tempat Penelitian	■	■	■													
	Pengumpulan Data				■	■	■	■	■	■							
2	Tahap Analisis																
	Mengidentifikasi Masalah		■	■	■	■	■	■	■	■							
	Analisis Masalah				■	■	■	■	■	■	■						
3	Tahap Perancangan dan Pembuatan Sistem																
	Desain Sistem dan Pengkodean									■	■	■	■	■	■		
	Pengujian dan Pemeliharaan									■	■	■	■	■	■	■	