

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Peran teknologi informasi menjadi bagian yang penting dalam dunia perbankan di Indonesia. Perkembangan teknologi menjadi sangat global dengan memperhatikan efisiensi. *Automatic Teller Machine* yang selanjutnya disingkat menjadi ATM merupakan salah satu fasilitas *e-banking* paling digemari oleh masyarakat Indonesia. Menurut Lipis (1992) (Irmadhani dan Nugroho, 2012), ATM adalah alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan di dalam atau di luar pekarangan bank, yang sanggup untuk mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi perbankan yang rutin. Hampir setiap orang pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM, khususnya nasabah bank sebagai alat bantu utama untuk mentransfer sejumlah uang, mengambil uang, membayar listrik, bahkan untuk membeli pulsa pun tersedia di ATM. ATM merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik.

Menurut Christiyanti dan Medyawati (2010), pengguna ATM dari tahun ke tahun dipercaya akan mendorong penggunaan *e-banking* sebagai salah satu bentuk pelayanan bank kepada konsumen akan semakin menguntungkan. Dengan adanya ATM inilah akan semakin memudahkan masyarakat dalam beraktifitas karena lebih efektif, efisien, dan aman. Pandangan atau persepsi terhadap penerapan teknologi tersebut diharapkan dapat menjadi ukuran akan kebermanfaatan dari teknologi ATM. Apabila penerapan teknologi ATM tersebut

memberikan kontribusi positif bagi penggunanya, dapat diketahui pengguna tersebut menerimanya.

Kemudahan dalam menggunakan atas teknologi juga dapat menjadi faktor atas penerapan teknologi. Kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan teknologi ATM merasa akan lebih mudah dalam melakukan transaksi dibandingkan tanpa menggunakan teknologi tersebut (secara manual). Dapat dikatakan pengguna mempercayai bahwa dengan adanya teknologi ATM akan lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya (*compartible*) sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

Keputusan penggunaan atas suatu teknologi, biasanya pengguna lebih memperhatikan faktor kekurangan dari teknologi tersebut. Indikator risiko dari penggunaan ATM merupakan suatu bentuk tindakan yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil risiko. Untuk mendukung suatu kinerja bisnis perlu adanya suatu fitur atau jenis fasilitas yang baik untuk konsumen. Terlebih lagi apabila berkaitan dengan teknologi informasi. Fitur layanan merupakan salah satu jenis penerapan konsep promosi untuk menarik minat konsumen terhadap suatu produk. Apabila fitur layanan terhadap suatu produk baik dan terjamin, maka tentunya konsumen akan tertarik pada produk tersebut.

Bank BNI adalah salah satu bank yang menerapkan layanan ATM. Penerapan ATM tersebut sebagai sarana yang mempermudah nasabah untuk memperoleh berbagai informasi. ATM diharapkan dapat memberi kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi sehingga nasabah tidak perlu mengantri secara manual di kantor bank. Namun fenomena yang terjadi pada nasabah, cenderung untuk tetap melakukan transaksi penarikan maupun transfer secara manual, sehingga sering terjadi antrian panjang. Berbagai upaya untuk menarik para nasabah pun dilakukan agar nasabah memakai ATM, yaitu mengupayakan

promosi agar nasabah memakai ATM, penerapan fasilitas gratis dalam membuat ATM, serta pembatasan jumlah nominal penarikan uang tunai secara manual.

Berdasarkan pemaparan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan ATM. Menurut Nawawi (2012), variabel yang mempengaruhi penggunaan ATM adalah persepsi pengguna teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan. Menurut Rahmawaty (2010), *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *trust* terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap keputusan dalam menggunakan ATM, sedangkan menurut Hidayanti (2014) variabel persepsi kepercayaan, kemudahan dan risiko berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk layanan e-banking. Agar dapat mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan ATM maka perlu dilakukan segmentasi atau klasifikasi. Dalam statistika, dikenal berbagai metode untuk mengklasifikasikan objek.

Klasifikasi dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan parametrik maupun pendekatan nonparametrik. Pendekatan parametrik biasanya sangat bergantung pada asumsi-asumsi mengenai sebaran data sehingga bila asumsi tersebut tidak terpenuhi, maka hasil yang diperoleh menjadi tidak valid. Pendekatan nonparametrik digunakan untuk mengatasi keterbatasan dari pendekatan parametrik. Pendekatan ini tidak bergantung pada asumsi tertentu sehingga memberikan kemudahan dalam menganalisa data tetapi tetap mempunyai tingkat akurasi yang tinggi. Untuk mendapatkan klasifikasi yang tepat, perlu diperhatikan metode klasifikasi yang tepat.

Metode klasifikasi berstruktur pohon adalah salah satu metode klasifikasi nonparametrik yang sering digunakan. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Breiman, *et. al* pada tahun 1984. Klasifikasi pada metode ini dilakukan

dengan membangun sebuah pohon klasifikasi yang diperoleh melalui penyekatan berulang terhadap sebuah himpunan data (dalam hal ini diistilahkan sebagai simpul) menjadi dua atau lebih simpul baru. Metode-metode statistika nonparametrik yang dapat digunakan untuk membuat klasifikasi, diantaranya model Regresi Logistik Biner, metode *Classification and Regression Trees* (CART), metode *Chi-Square Automatic Interaction Detection* (CHAID), *Neural Network* (NN), dan *Multivariate Adaptive Regression Spline* (MARS). Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode CHAID.

Metode CHAID membagi data menjadi kelompok-kelompok yang lebih kecil berdasarkan keterkaitan antara variabel independen dengan variabel dependen. Analisis CHAID digunakan ketika data yang dipakai adalah data dengan variabel kategorik (nominal dan ordinal). Variabel kategorik yaitu variabel yang memberikan label sesuai pengamatan dan dialokasikan untuk salah satu dari beberapa kemungkinan kategori, misalnya golongan darah O, A, B, AB (Everit dan Skrondal, 2010).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang penerapan metode CHAID pada bidang perbankan, yaitu meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan ATM dan terbentuk sebuah judul **“Klasifikasi Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan ATM dengan Metode *Chi-Square Automatic Interaction Detection* (CHAID)”**.

1.2 Batasan Masalah

Masalah dalam penulisan skripsi ini dibatasi sebagai berikut:

1. Dilakukan pengumpulan kuesioner untuk memperoleh data primer kepada nasabah bank BNI cabang Tamansari Bandung.

2. Metode yang digunakan adalah *Chi-Square Automatic Interaction Detection* (CHAID) sebagai salah satu teknik dalam analisis terhadap data yang digunakan.
3. Program komputer statistika yang digunakan adalah program *SPSS*.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengklasifikasikan keputusan nasabah untuk menggunakan ATM dengan menggunakan metode CHAID.
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi keputusan nasabah bank BNI cabang Tamansari yang menggunakan ATM berdasarkan metode CHAID.

1.4 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui cara mengklasifikasikan keputusan nasabah untuk menggunakan ATM dengan menggunakan metode CHAID.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi keputusan nasabah bank BNI cabang Tamansari yang menggunakan ATM berdasarkan metode CHAID.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penulisan skripsi secara teoritis adalah menambah pemahaman mengenai metode CHAID dalam menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan ATM.

2. Manfaat Praktis

Ayu Wulandary, 2014

Klasifikasi keputusan nasabah untuk menggunakan ATM dengan metode Chi-Square Automatic Interaction Detection (CHAID)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Manfaat penulisan skripsi secara praktis adalah mengenai penerapan metode CHAID kedalam kasus bisnis Bank. Semoga skripsi ini dapat dijadikan pertimbangan dan salah satu sumber informasi yang mendukung tujuan dari pihak yang berkepentingan.