

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang semakin luas memberikan dampak yang cukup besar di berbagai bidang kehidupan. Salah satu bidang yang terkena dampak dari perkembangan teknologi adalah bidang perbankan. Dalam rangka memperluas jaringan dan meningkatkan pelayanan, bank tidak cukup hanya membuka kantor cabang di berbagai tempat, akan tetapi bank juga harus mengadopsi penggunaan teknologi informasi dalam proses pelayanannya yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabahnya. Banyaknya masyarakat yang dapat mengakses jaringan internet di setiap aktivitasnya membuat bank berusaha untuk mengembangkan suatu fasilitas yang dapat digunakan oleh masyarakat, terutama nasabahnya.

*Internet banking* adalah salah satu jasa yang diberikan oleh pihak bank yang memungkinkan nasabahnya untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet (Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia, 2002). Nasabah dapat melakukan transfer antar rekening, memeriksa saldo rekening, melakukan pembayaran, dan beberapa transaksi perbankan lainnya, kecuali mengambil uang, hanya dengan menggunakan jaringan internet. Dengan adanya *internet banking*, nasabah tidak perlu lagi datang dan mengantre di kantor bank untuk melakukan transaksi perbankan. Selain itu, transaksi melalui *internet banking* dapat dilakukan kapanpun tanpa dibatasi jam operasional bank dan dapat dilakukan dimanapun asalkan tersedia jaringan internet dan perangkat yang mendukung. Transaksi melalui *internet banking* pun dapat dilakukan dengan lebih cepat, nyaman, dan murah.

Di Indonesia praktik *internet banking* dipelopori oleh salah satu bank swasta nasional pada pertengahan tahun 1999 (Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia, 2002). Pada tahun 2001, jumlah nasabah

di Indonesia yang menggunakan *internet banking* ada sebanyak 293.351 orang, kemudian meningkat menjadi 424.063 orang pada tahun 2004 (Prihiyani, 2012).

Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki ketertarikan untuk menggunakan *internet banking*.

Meskipun demikian banyak faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat untuk menggunakan *internet banking*. Berdasarkan model penerimaan teknologi, persepsi kebermanfaatan/kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap penggunaan *internet banking*. Selain itu, kepercayaan masyarakat terhadap pihak bank sebagai penyedia jasa *internet banking* pun dapat memberikan pengaruh terhadap minat masyarakat untuk menggunakan *internet banking*. Pihak bank sebagai penyedia jasa *internet banking* perlu mengklasifikasikan faktor-faktor apa saja yang dapat mendorong minat masyarakat untuk menggunakan *internet banking*.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengklasifikasikan faktor-faktor tersebut adalah metode klasifikasi berstruktur pohon. Klasifikasi pada metode berstruktur pohon dilakukan dengan membangun sebuah pohon klasifikasi yang diperoleh melalui penyekatan berulang (rekursif) terhadap sebuah himpunan data (diistilahkan sebagai *node*) menjadi dua atau lebih *node* baru. Salah satu metode klasifikasi berstruktur pohon adalah metode *Chi-Squared Automatic Interaction Detection* yang selanjutnya disingkat menjadi CHAID.

Metode CHAID diperkenalkan oleh G.V. Kass pada tahun 1980. Prosedur pada metode CHAID merupakan bagian dari teknik *Automatic Interaction Detection* (AID) dengan menggunakan statistik *chi-square* sebagai alat utamanya (Gallagher *et al*, 1990). Metode CHAID membagi data menjadi kelompok-kelompok yang lebih kecil berdasarkan keterkaitan hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Analisis CHAID digunakan ketika data yang dipakai adalah data dengan variabel kategorik, yaitu variabel dengan data berskala nominal atau ordinal yang hanya memberikan label atau urutan dari pengamatan. Kelebihan dari metode CHAID adalah hasilnya sederhana berupa diagram pohon (dendogram) yang menjelaskan hubungan terstruktur antara variabel dependen dengan variabel independen sehingga memberikan informasi yang mudah dimengerti (Airlangga, 2011).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengaplikasikan metode CHAID guna mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan *internet banking* berdasarkan pohon klasifikasi yang terbentuk. Selanjutnya, skripsi ini diberi judul “Aplikasi Metode *Chi-Squared Automatic Interaction Detection* (CHAID) pada Klasifikasi Minat Masyarakat untuk Menggunakan *Internet Banking*”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana langkah-langkah metode CHAID dalam mengklasifikasikan minat masyarakat untuk menggunakan *internet banking*?
2. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan *internet banking* berdasarkan analisis CHAID?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar pemaparan penelitian tidak terlalu meluas, maka masalah dibatasi pada:

1. Data yang digunakan adalah data primer hasil pengumpulan kuesioner pada masyarakat Desa Cilame.
2. Metode yang digunakan dalam pengklasifikasian minat masyarakat untuk menggunakan *internet banking* adalah metode CHAID.
3. Program komputer yang digunakan adalah *IBM SPSS Statistics* versi 20.

## 1.4 Tujuan Penulisan

Sesuai dengan rumusan masalah, maka penulisan skripsi ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui langkah-langkah metode CHAID dalam mengklasifikasikan minat masyarakat untuk menggunakan *internet banking*.
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan *internet banking* berdasarkan analisis CHAID.

## 1.5 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan skripsi ini, yaitu:

### 1. Manfaat Teoritis

Penulisan skripsi ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk pengembangan materi yang berkaitan dengan metode klasifikasi berstruktur pohon, terutama dengan menggunakan metode CHAID.

### 2. Manfaat Praktis

Penulisan skripsi ini dapat menambah pengetahuan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan *internet banking* dan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan salah satu sumber informasi yang mendukung tujuan bagi pihak yang berkepentingan.