

Abstrak

Kerasnya persaingan usaha dan suasana kompetisi pada industri perbankan yang semakin ketat menjadikan perusahaan berusaha sekeras mungkin untuk mencegah berpindahnya pelanggan mereka ke perusahaan pesaing. Salah satu cara untuk bisa mencegah berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing adalah dengan melakukan prediksi dan deteksi dini pelanggan-pelanggan mana saja yang berpotensi meninggalkan perusahaan dan beralih ke perusahaan pesaing yaitu dengan melakukan *churn prediction*.

Churn prediction sudah diimplementasikan secara luas di industri telekomunikasi sebagai bagian dari *churn management*. Salah satu teknik yang digunakan untuk melakukan *churn prediction* adalah *data mining*. Tesis ini mencoba menggali pola-pola *churn* dari salah satu institusi perbankan nasional, dengan harapan bisa menemukan sebuah model *churn* bagi institusi perbankan tersebut. Hasil analisa yang dilakukan melahirkan pengetahuan mengenai kondisi seperti apa yang mengakibatkan seorang nasabah akan menutup rekening mereka. Penggalan informasi juga berhasil menemukan beberapa pola yang seperti apa yang bisa dijadikan pertanda seorang nasabah akan menutup rekening mereka.

Keterbatasan jumlah variabel dari *dataset* yang digunakan menghasilkan model *data mining* menjadi sangat sederhana, sehingga diperlukan adanya tambahan *variabel* lain untuk menghasilkan model yang lebih kuat.

Abstract

The harshness of the competition for efforts and the atmosphere of the competition in the increasingly tight banking industry made the company try as hard as possible to prevent their customer's moving to the competitor's company. Churn prediction is One of the methods that could prevent the customer's moving to the competitor's company by carrying out the prediction and the early detection of any customer who had the potential to leave the company and to change to the competitor's company.

Churn prediction already implemented widely in the telecommunications industry as a part of churn management. One of the techniques that was used to do churn prediction was the data mining. This thesis tried to dig up patterns churn from one of the national banking institutions, in the hope of could find a model churn for this banking institution. Results of the analysis that was carried out produced knowledge concerning the condition like what resulted in a customer closing their account. The excavation of information also succeeded in finding several patterns that like what could be made the sign of a customer will close their account

The limitations of the number of variables from the set data that was used produced the data model mining became very simple, so as to be needed by the existence of the addition of the other variable to produce the stronger model