

Bab VIII

KESIMPULAN DAN SARAN

Pentingnya nasabah bagi sebuah institusi bank membuat nasabah sebagai konsumen produk perbankan memiliki kekuatan tawar yang sangat besar. Mereka dengan mudah menutup rekening mereka dan berpindah ke kompetitor lain. Hal ini menjadikan bank sebagai sebuah institusi bisnis harus memiliki kemampuan untuk mendeteksi nasabah-nasabah mana yang akan berpindah ke pihak kompetitor. Dalam konteks ini, *data mining* bisa menjadi sebuah alat bantu yang sangat berguna bagi institusi perbankan untuk melakukan *churn prediction*.

Untuk melakukan *churn prediction* kita harus mendefinisikan secara jelas apa kondisi seperti apa yang bisa dijadikan acuan bahwa seorang nasabah akan berpindah ke kompetitor lain. Dalam hal ini penulis memakai sebuah kejadian tutupnya rekening seorang nasabah sebagai kondisi seorang nasabah telah berpindah ke kompetitor lain. Secara umum, pertanyaan yang hendak dijawab dari thesis ini adalah sebagai berikut:

- 1. “Nasabah-nasabah yang seperti apakah yang berpotensi akan menutup rekening tabungan mereka?”**

Sedikitnya jumlah atribut yang akhirnya terpakai dalam proses penggalian data, membuat model yang dihasilkan bisa dibilang sangat sederhana. Akan tetapi, model sederhana tersebut ternyata memiliki tingkat akurasi yang cukup baik untuk dapat menjawab pertanyaan diatas.

Salah satu pengetahuan yang berhasil didapat melalui proses penggalian data adalah adanya korelasi yang kuat antara nasabah-nasabah

pemanfaatan fasilitas kartu ATM dengan tutupnya sebuah rekening. Nasabah-nasabah yang tidak memiliki kartu ATM ternyata memiliki potensi sangat besar untuk menutup rekening mereka.

2. “Pattern yang seperti apa yang bisa digunakan untuk mendeteksi nasabah-nasabah yang akan menutup rekening tersebut?”

Melalui diagram transisi keadaan, dan matrik transisi keadaan ditemukan adanya pola yang hampir serupa untuk mendeteksi nasabah-nasabah yang akan menutup rekening mereka. Hampir seluruh kluster tempat berkumpulnya rekening-rekening dengan status *close* yang memiliki pola fluktuasi saldo mingguan statis.

Walaupun thesis ini berhasil menjawab pertanyaan-pertanyaan diatas, penulis merasa masih banyak ditemukan kekurangan-kekurangan serta hambatan-hambatan pada thesis ini. Kekurangan tersebut hendaknya bisa dijadikan acuan bagi pihak lain untuk bisa melakukan hal sama dengan lebih baik. Kekurangan dan hambatan tersebut penulis rangkum dalam beberapa saran-saran berikut:

- Keterbatasan jumlah variabel dari *dataset* menjadikan kebebasan untuk melakukan eksplorasi data menjadi terbatas, untuk itu hendaknya perlu dipertimbangkan penambahan variabel lain terutama variabel-variabel yang mendefinisikan seorang nasabah, seperti Umur, status perkawinan, jumlah anak, dan lain sebagainya.
- Interval waktu mingguan yang dipakai pada fluktuasi saldo mengakibatkan jumlah *sequence* yang dihasilkan menjadi cukup banyak (26 *sequence*) untuk tiap rekening. Hal ini menjadikan proses

pembentukan model oleh software *data mining* memakan waktu yang cukup lama. Untuk menghindari hal serupa ada baiknya untuk memperlebar interval waktu fluktuasi saldo dalam rentang bulanan, atau dua bulanan.

- Ketatnya institusi perbankan untuk menjaga kerahasiaan nasabah mereka mengakibatkan sulitnya mendapatkan data lebih banyak dari mereka. Untuk itu diperlukan adanya kerjasama yang didasari saling percaya antara pihak perbankan dan dunia pendidikan.

