

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Orbit Future Academy (OFA) adalah sebuah entitas pendidikan yang berdedikasi untuk menyediakan pendidikan dan pelatihan berbasis keterampilan yang berkualitas tinggi. Dalam konteks perkembangan zaman yang semakin kompetitif, OFA hadir dengan visi dan misi yang kuat, yakni untuk menginspirasi para pembelajar agar mampu meraih kesuksesan di bidang yang mereka pilih. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan tenaga kerja yang terampil dan siap pakai, OFA memahami pentingnya menawarkan pembelajaran yang tidak hanya teoritis, tetapi juga praktis dan aplikatif.

Visi OFA untuk memberikan pembelajaran berbasis keterampilan terbaik ditujukan baik untuk pencari kerja maupun pencipta lapangan kerja. Hal ini mencerminkan perubahan paradigma dalam dunia pendidikan, di mana lulusan diharapkan tidak hanya memiliki pengetahuan, tetapi juga kemampuan praktis yang dapat langsung diterapkan di industri. Dalam menghadapi tantangan globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, khususnya dalam bidang kecerdasan buatan (AI), OFA berkomitmen untuk mengintegrasikan pemahaman dan penerapan AI dalam setiap program pendidikan yang ditawarkannya.

Dengan demikian, OFA tidak hanya berfokus pada pendidikan akademis semata, tetapi juga berusaha menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik, sehingga lulusan mampu beradaptasi dengan cepat terhadap

perubahan kebutuhan pasar. Dalam hal ini, OFA menyiapkan siswa untuk menghadapi tantangan dunia kerja yang terus berubah, dengan menawarkan berbagai pelatihan yang relevan dan berbasis pada perkembangan teknologi terkini.

OFA berupaya menciptakan lingkungan belajar yang inspiratif, di mana setiap individu diberikan kesempatan untuk mengembangkan potensi mereka secara maksimal. Melalui program-program inovatif yang mencakup keterampilan teknis dan soft skills, OFA bertujuan untuk mempersiapkan para pembelajar agar tidak hanya menjadi pekerja yang kompeten, tetapi juga pemimpin dan inovator di bidangnya masing-masing. Dengan demikian, OFA berkontribusi pada pembentukan tenaga kerja yang mampu menciptakan dampak positif dalam masyarakat dan industri secara keseluruhan.

Orbit Future Academy (OFA) adalah sebuah entitas yang menjalankan visi dan misi kuat dalam penyediaan pendidikan dan pelatihan berbasis keterampilan yang menginspirasi para pembelajar untuk meraih kesuksesan di bidang yang mereka pilih. Visi OFA untuk memberikan pembelajaran berbasis keterampilan terbaik bagi pencari kerja dan pencipta lapangan kerja mencerminkan perubahan paradigma dalam dunia pendidikan dan perkembangan karir. Dengan evolusi pesat teknologi, terutama di bidang kecerdasan buatan (AI), OFA berkomitmen untuk menghadirkan pemahaman dan penerapan praktis dalam AI.

Untuk mencapai tujuan visi dan misi tersebut, OFA memilih Proyek Akhir (PA) dalam domain AI yang berkaitan dengan "Bank Customer:

Customer Who Exit The Subscription". Kecerdasan buatan memainkan peran penting dalam menangani customer churn. Melalui PA ini, OFA memberikan peluang bagi mahasiswa untuk mendalami domain yang sangat relevan dengan kebutuhan industri. Proyek ini menggunakan pendekatan algoritma Logistic Regression untuk mencegah customer churn. Data Science menjadi medium utama dalam mencapai tujuan ini, sejalan dengan visi OFA untuk memberikan pembelajaran berbasis keterampilan terbaik.

Pemutusan langganan oleh nasabah merupakan area yang sering diabaikan dalam hubungan antara bank dan nasabah. (Klein, 2010) Penelitian menunjukkan bahwa nasabah memutuskan hubungan dengan bank setelah melalui proses yang melibatkan berbagai faktor seperti ketidakpuasan terhadap layanan, pelanggaran syarat dan ketentuan, serta perilaku yang tidak pantas. (Akbar et al., 2022) Untuk meminimalkan risiko pemutusan hubungan ini, penting bagi bank untuk memahami semua aspek hubungan dengan nasabah, termasuk mengidentifikasi hubungan yang baik dan buruk. Salah satu cara untuk memahami alasan di balik pemutusan langganan adalah melalui survei keluaran pelanggan yang dapat memberikan wawasan berharga bagi bank dalam meningkatkan pengalaman dan retensi pelanggan.

Untuk mengatasi tantangan yang terkait dengan customer churn, bank perlu mengimplementasikan strategi yang terarah dan efektif. Strategi ini bertujuan untuk tidak hanya mengurangi tingkat turnover, tetapi juga untuk meningkatkan tingkat retensi nasabah. Salah satu cara yang dapat diambil adalah dengan menggunakan survei keluaran pelanggan, yang memungkinkan

bank untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mendorong nasabah untuk memutuskan hubungan mereka. Dengan memahami alasan di balik keputusan tersebut, bank dapat mengambil tindakan korektif yang tepat dan relevan untuk memperbaiki layanan mereka (Agus Diartono, 2007).

Lebih jauh lagi, penting bagi bank untuk memastikan bahwa mereka berinteraksi dengan nasabah secara adil dan transparan. Hal ini dapat membantu mengurangi kecemasan yang mungkin dirasakan oleh nasabah terkait potensi pemutusan hubungan. Untuk mencapai tujuan ini, pengembangan sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM) yang efektif sangatlah krusial. Selain itu, meningkatkan keterampilan dalam menangani situasi pemutusan hubungan juga menjadi aspek penting yang harus diperhatikan. Melalui pendekatan yang sistematis, termasuk analisis akar penyebab dari masalah churn dan pelatihan yang memadai bagi karyawan, bank dapat lebih mudah mengidentifikasi penyebab yang mendasari customer churn. Dengan demikian, bank tidak hanya dapat mengatasi masalah tersebut, tetapi juga berupaya untuk meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah, sehingga menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat di PT. Orbit Ventura Indonesia menunjukkan bahwa penggunaan analisis dan statistik dalam Domain Artificial Intelligence dapat membantu dalam pemodelan dan analisis masalah serta merancang dan mengimplementasikan solusi berbasis AI untuk mengatasi customer churn dalam sektor perbankan. Proyek Akhir ini

merupakan bagian integral dari upaya OFA untuk memberikan pendidikan dan pelatihan terbaik yang mendorong perubahan nyata dalam dunia pendidikan dan industri. (Pamnungkas et al., 2019)

Proses pelaksanaan proyek akhir ini terdiri dari beberapa tahapan kunci yang dirancang untuk mengembangkan model deteksi kecurangan yang efektif dan efisien. Tahap pertama dari proses ini melibatkan pengimporan berbagai library dan paket yang diperlukan, seperti Pandas untuk pengolahan data, NumPy untuk perhitungan numerik, Matplotlib untuk visualisasi data, dan Logistic Regression yang akan digunakan sebagai algoritma utama dalam deteksi kecurangan.

Setelah semua alat yang diperlukan siap, langkah berikutnya adalah melakukan Exploratory Data Analysis (EDA). Pada tahap ini, analisis mendalam dilakukan untuk memahami karakteristik dan pola yang terdapat dalam data yang digunakan, sehingga memberikan wawasan yang lebih baik tentang variabel-variabel yang relevan untuk model. Dengan informasi ini, kita dapat melanjutkan ke tahap selanjutnya, yaitu pelatihan model deteksi kecurangan menggunakan algoritma Logistic Regression. Dalam proses pelatihan ini, model akan belajar dari data yang ada dan mulai membentuk pola untuk mendeteksi kecurangan.

Setelah model selesai dilatih, penting untuk melakukan pengujian melalui proses validasi. Di sini, model akan dievaluasi menggunakan berbagai metrik performa, termasuk akurasi, recall, precision, dan F1-score. Metrik-metrik ini akan memberikan gambaran jelas tentang seberapa baik model dapat

mendeteksi kecurangan dalam data yang tidak terlihat sebelumnya. Akhirnya, langkah terakhir adalah tahap deployment, di mana model yang telah dikembangkan diimplementasikan dalam aplikasi prediksi. Aplikasi ini dirancang untuk dapat beroperasi dalam lingkungan lokal, memungkinkan pengguna untuk menerapkan model deteksi kecurangan secara langsung dalam praktik. Dengan serangkaian tahapan yang sistematis ini, proyek akhir ini bertujuan untuk menciptakan solusi yang nyata dan dapat digunakan dalam mengidentifikasi kecurangan secara efektif.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **"Prosedur Keputusan Pelanggan untuk Berhenti Menggunakan Layanan Langgan Bank"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dikemukakan perumusan masalah yaitu:

1. Apakah prosedur keputusan pelanggan untuk berhenti menggunakan layanan pelanggan bank sudah efektif ?
2. Bagaimana prosedur keputusan pelanggan untuk berhenti menggunakan layanan pelanggan bank ?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan perumusan masalah di atas bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui prosedur keputusan pelanggan untuk berhenti menggunakan layanan pelanggan bank.
2. Mengetahui sistem prosedur keputusan pelanggan untuk berhenti

menggunakan layanan langganan bank.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

1.4.1 Bagi penulis

- a. Menambah wawasan pengetahuan dan pengembangan ilmu penulis, khususnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti
- b. Untuk menambah pengetahuan dan menerapkan ilmu yang telah diperoleh dalam melaksanakan penelitian tentang prosedur keputusan pelanggan untuk berhenti menggunakan layanan langganan bank

1.4.2 Bagi Orbit Future Academy (OFA)

Dapat mengevaluasi dan diharapkan bermanfaat memberikan sambutan masukan bagi manajemen yang berguna untuk memperbaiki kebijakan atas prosedur keputusan pelanggan untuk berhenti menggunakan layanan langganan bank

1.4.3 Bagi Universitas Dharma Andalas

Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi bagi mahasiswa dalam mengetahui prosedur keputusan pelanggan untuk berhenti menggunakan layanan langganan bank yang baik dan benar.

1.4.4 Bagi Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Akademis sebagai bahan referensi dan menambah ilmu pengetahuan.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan:

- a. Survey lapangan, yaitu meneliti dan mengumpulkan data pada objek dengan melihat dan mengamati secara langsung di lapangan mengenai apa saja data yang diperlukan dalam penelitian.
- b. Wawancara, yaitu mengumpulkan data yang dianggap perlu untuk penelitian dengan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan.
- c. Study perpustakaan, yaitu dengan membaca buku-buku dan referensi yang berkaitan dengan penelitian yang mencakup pembahasan tentang pengendalian intern persediaan barang dagang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan laporan tugas akhir yang telah ditulis oleh penulis adalah:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat pemaparan teori - teori yang menjadi landasan untuk menjawab rumusan masalah. Teori tersebut diantaranya mengenai pengendalian internal persediaan barang dagang.

Bab III Gambaran Umum Orbit Future Academy (OFA)

Bab ini membuat gambaran ringkas objek penelitian dan pembahasan dari rumusan masalah yang diselesaikan oleh penulis.

Bab IV Kesimpulan

Bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan dari hasil pembahasan tugas akhir