

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengklasifikasikan penyelesaian keluhan masalah konsumen keuangan perbankan menggunakan metode Naïve Bayes. Industri perbankan mengalami perubahan besar karena deregulasi peraturan, membuat bank lebih kompetitif dalam menyediakan jasa bank. Namun, kelemahan bank dalam melayani nasabah sering menyebabkan munculnya keluhan. Data Mining digunakan untuk menganalisis keluhan perbankan dengan hasil analisis yang baik. Penelitian sebelumnya telah membuktikan keberhasilan metode Naïve Bayes dalam memprediksi penggunaan listrik rumah tangga. Oleh karena itu, metode ini diharapkan dapat diterapkan untuk mengklasifikasikan keluhan konsumen perbankan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil Klasifikasi Metode Naïve Bayes dan akurasi dalam mengklasifikasikan penyelesaian terhadap keluhan masalah konsumen perbankan. Penelitian ini akan menggunakan data dengan label "YES" dan "NO" pada kolom "consumer disputed" yang diperoleh dari situs web Kaggle.com pada tanggal 9 Januari 2023. Metodologi Penelitian akan menggunakan data yang memiliki 19 kolom dan 10000 baris. Hasil dari penelitian dari skenario uji coba memberikan akurasi sebesar 78% dan dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bisa melakukan klasifikasi metode naïve bayes terhadap dataset Debt Collection Complaint (India) By Lewis Kirvan.

Kata Kunci : Perbankan, Klasifikasi, *Naïve Bayes*, Debt Collection Complaint.

ABSTRACT

The aim of this research is to classify the resolution of financial consumer complaints in the banking sector using the Naïve Bayes method. The banking industry has undergone significant changes due to deregulation, leading to increased competition in providing banking services. However, weaknesses in serving customers often lead to the emergence of complaints. Data Mining is employed to analyze banking complaints, with promising results from previous studies. The Naïve Bayes method has proven successful in predicting household electricity consumption, prompting its application in classifying banking consumer complaints. The objective of this research is to determine the outcomes of the Naïve Bayes classification and its accuracy in resolving banking consumer complaints. The study utilizes data with labels "YES" and "NO" in the "consumer disputed" column, obtained from Kaggle.com on January 9, 2023. The research methodology employs a dataset containing 19 columns and 10,000 rows. The experimental results show an accuracy of 78% in the test scenarios, indicating the successful application of the Naïve Bayes classification method to the Debt Collection Complaint dataset in India by Lewis Kirvan. It can be concluded that this research achieves effective classification of consumer complaints using the Naïve Bayes method, providing valuable insights for the banking industry in addressing customer grievances and improving service quality.

Keywords: Banking, Classification, Naïve Bayes, Debt Collection Complaint.