

**ANALISIS PENYIMPANAN DATA *CUSTOMER*
MENGUNAKAN SISTEM *DIGITAL APPLICATION FORM*
(DAF) PADA PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE
CABANG LAMPUNG**

(Tugas Akhir)

Oleh

SUCI ERLY SURYANI

NPM : 2206061008



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2025

ABSTRAK

ANALISIS PENYIMPANAN DATA *CUSTOMER* MENGGUNAKAN SISTEM *DIGITAL APPLICATION FINANCE* (DAF) PADA PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE CABANG LAMPUNG

Oleh

SUCI ERLY SURYANI

2206061008

Digital Application Form (DAF) adalah sistem digitalisasi formulir pengajuan pembiayaan yang dirancang untuk mempermudah proses penginputan, penyimpanan, dan pencarian data *customer* secara elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem DAF dalam penyimpanan data *customer* pada PT Federal International Finance Cabang Lampung. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi langsung dan wawancara dengan karyawan *clerk*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem DAF mendukung efisiensi kerja, mempercepat proses pencarian data, serta meningkatkan keamanan dan keakuratan informasi. Namun, kendala seperti ketergantungan pada jaringan internet dan kebutuhan arsip fisik untuk audit masih menjadi hambatan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan infrastruktur teknologi dan pelatihan karyawan guna memaksimalkan penggunaan sistem DAF dalam mendukung pengelolaan data *customer* yang lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Digital Application Form, Penyimpanan Data, Customer.

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER DATA STORAGE USING THE DIGITAL APPLICATION FORM (DAF) SYSTEM AT PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE LAMPUNG BRANCH

By

SUCI ERLY SURYANI

2206061008

The Digital Application Form (DAF) is a digital system designed to simplify the process of inputting, storing, and retrieving customer data electronically. This study aims to analyze the implementation of the DAF system for customer data storage at PT Federal International Finance Lampung Branch. The research employed a descriptive qualitative approach through direct observation and interviews with the clerk staff. The results show that the DAF system supports work efficiency, speeds up data search processes, and improves data security and accuracy. However, there are still technical obstacles such as dependence on internet connectivity and the need to maintain physical archives for audit purposes. This study recommends improving technological infrastructure and providing employee training to maximize the use of the DAF system in supporting effective and efficient customer data management.

Keywords: Digital Application Form, Data Storage, Customer.

**ANALISIS PENYIMPANAN DATA *CUSTOMER*
MENGUNAKAN SISTEM *DIGITAL APPLICATION FORM*
(DAF) PADA PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE
CABANG LAMPUNG**

Oleh

SUCI ERLY SURYANI

Tugas Akhir

Sebagai Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

AHLI MADYA (A.Md.)

Pada

Program Diploma III Administrasi Perkantoran

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



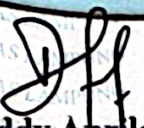
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

MENYETUJUI

**Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENYIMPANAN DATA CUSTOMER
MENGUNAKAN SISTEM DIGITAL
APPLICATION FORM (DAF) PADA PT FEDERAL
INTERNATIONAL FINANCE CABANG
LAMPUNG**

**Nama Mahasiswa : Suci Erly Suryani
Nomor Pokok Mahasiswa : 2206061008
Program Studi : D III Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**MENYETUJUI
Komisi Bimbingan**


Deddy Aprilani, S.A.N., M.A.

NIP. 198004262005011002

Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran


Mediva Destalia, S.A.B., M.A.B.

NIP. 198512152008122002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

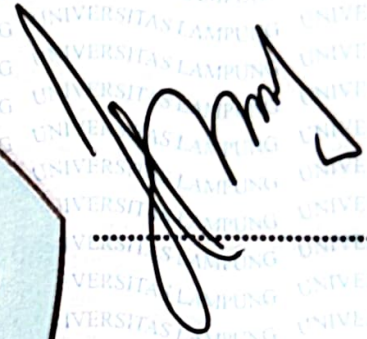
Ketua

: Deddy Aprilani, S.A.N., M.A.



Penguji Utama

: Hartono, S.Sos., M.A.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Anna Gustina Zainal., S.Sos., M.Si.

NIP.197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir: 9 Juli 2025



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Erly Suryani

NPM : 2206061008

Jurusan : Diploma III Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Penyimpanan Data *Customer* Menggunakan Sistem *Digital Application Form* (DAF) Pada PT. Federal International Finance Cabang Lampung" adalah benar hasil karya sendiri, bukan dibuatkan orang lain dan tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.

Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan tidak dalam tekanan dari pihak mana pun. Apabila di kemudian hari terdapat pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan bertanggung jawab dan menerima sanksi yang sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Bandar Lampung, 17 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



10000
METERAI
TEMPEL
887AMX399236977

Suci Erly Suryani
NPM.2206061008

RIWAYAT HIDUP



Suci Erly Suryani, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 07 Januari 2004 dari pasangan Bapak Sugianto dan Ibu Elly Fitriana, merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Alamat tempat tinggal penulis adalah Perumahan Gatam Permai Blok F8, Rajabasa, Bandar Lampung.

Jenjang Pendidikan yang telah dilalui oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Taman Kanak-Kanak Al-Hariah pada tahun 2010.
2. Sekolah Dasar Negeri 1 Sukamenanti pada tahun 2011.
3. Sekolah Menengah Pertama Negeri 20 Bandar Lampung tahun 2017.
4. Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Pekalongan dengan mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dari tahun 2020-2022.

Pada tahun 2022, penulis terdaftar sebagai mahasiswa pada Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, melalui jalur Vokasi. Selain aktif mengikuti perkuliahan, penulis juga terlibat dalam kegiatan organisasi mahasiswa, yaitu menjadi anggota Himpunan Mahasiswa Diploma (HMD) Administrasi Perkantoran. Memasuki semester 5, pada tanggal 01 Juli 2024 sampai 14 Desember 2024, penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Lampung dengan mengambil judul laporan “Analisis Penyimpanan Data *Customer* menggunakan sistem *Digital Application Form* (DAF) pada PT Federal International Finance Cabang Lampung”. Kemudian penulis melakukan penelitian sebagai bahan penyusunan Tugas Akhir di di PT Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Lampung.

MOTTO

فَاصْبِرْ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ وَلَا يَسْتَخِفُّكَ الَّذِينَ لَا يُوقِنُونَ

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

QS Ar-Rum:60

“Semua jatuh bangun mu, hal yang biasa. Angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia.”

Mata Air-Hindia

Orang tua di rumah menanti kepulanganku dengan hasil yang membanggakan, aku tidak akan kecewakan mereka. Simpan keluhan, sebab letihku tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupiku.”

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan penulis kekuatan dan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Dengan penuh rasa syukur, penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada :

Bapak Sugianto, yang senantiasa memberi dukungan dan arahan. Terima kasih atas semua pengorbanan yang dilakukan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan Tugas Akhir ini.

Ibunda Tersayang Elly Fitriana, serta Adikku Ade Mutia Anggraini dan Ilham Syawal Ramadhoni yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi. Terima kasih atas kasih sayang, cinta dan doa. Kalian pengingat dan penguat yang paling hebat.

Eyangku Tercinta, R.A Suparti yang banyak memberikan nasihat dan doa.

Seluruh teman-teman Diploma III Administrasi Perkantoran Angkatan 2022 terima kasih atas kenangan yang begitu mengesankan selama perkuliahan.

SANWACANA

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Penyimpanan Data *Customer Menggunakan Sistem Digital Application Form (DAF)* Pada PT Federal International Finance Cabang Lampung**”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Perkantoran di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Proses penyusunan Tugas Akhir ini tentu tidak lepas dari berbagai tantangan yang harus di hadapi. Namun, berkat dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapat menyelesaikan tugas ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta motivasi selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
2. Bapak Dedy Hermawan, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan bekerja Sama, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.IP., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang kemahasiswaan dan Alumni, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

5. Ibu Mediya Destalia, S.A.B., M.AB. selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
6. Bapak Deddy Aprilani S.A.N., M.A.. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan saran, dukungan, serta bimbingan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Bapak Hary Febriady selaku Kepala Cabang PT Federal International Finance Cabang Lampung.
8. Bapak Wahyu Riza Hermawan selaku Petugas Pendamping Lapangan dan PT Federal International Finance Cabang Lampung.
9. Ibu Dilla Dwi Susanti, selaku staf yang telah membimbing serta mendampingi dan yang telah banyak memberikan informasi selama magang di PT Federal International Finance Cabang Lampung.
10. Kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda Sugianto dan Ibunda Elly Fitriana yang tiada henti mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus, serta mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah dalam meraih mimpi di masa depan. Terima kasih untuk selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini hingga memperoleh gelar Ahli Madya. Ayah, ibu, lihat putri kecilmu sudah dewasa.
11. Adikku tersayang, Mutia Anggraini dan Ilham Syawal Romadhoni yang terus menemani kakaknya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
12. Teman seangkatan sekaligus sahabat penulis, Auliya Agustin yang senantiasa selalu menemani proses penulis, memberikan dukungan, motivasi dan menjadi tempat keluh kesah, serta memberikan semangat yang luar biasa sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini, terima kasih selalu ada dalam setiap masa-masa sulit penulis.

13. Muhammad Fajri Rafi Ramadhan yang tidak pernah lelah memberikan dukungan, perhatian, semangat serta doa yang tulus di setiap langkah penulis. Kehadiran dan pengertianmu menjadi kekuatan yang luar biasa sehingga mampu melewati berbagai tantangan selama penyusunan tugas akhir. Terima kasih telah atas sabarnya, dan selalu membantu di masa-masa sulit.
14. Teman-teman seperjuangan, Anggun Fadilla, Meyhallen Isabela, Belva Egalita, Ridho Rizqullah, Firman Arif dan Jesiyanti. Terima kasih atas segala bentuk dukungan dan tawa menjadi penyemangat selama proses penyusunan,
15. Almamater Tercinta Universitas Lampung
16. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri, Suci Erly Suryani. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan. Namun, tetap menyelesaikan apa yang di mulai. Walau tidak mudah melewati hari yang penuh keraguan. Saat dunia tak mengerti, saat kata-kata terasa kosong. Diam-diam memeluk luka, diam-diam menyembuhkan diri, diam-diam berjuang tanpa banyak bicara. Terima kasih karena tetap percaya bahwa semua ini akan ada maknanya suatu hari nanti. Ini pencapaian yang patut di apresiasi untuk diri sendiri maka mari berbahagialah di mana pun berada, adapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Meskipun dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini. Semoga bermanfaat bagi saya dan pembaca.

Bandar Lampung, 20 April 2025

Penulis,

Suci Erly Suryani
NPM.2206061008

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
MENYETUJUI.....	v
MENGESAHKAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
SANWACANA.....	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Sistem Informasi dan Penyimpanan Data Elektronik.....	6
2.1.1 Sistem Informasi.....	6
2.1.2 Penyimpanan Data Elektronik	6
2.1.3 Keuntungan dan Tantangan Penyimpanan Data Elektronik	7
2.2 Pentingnya Data <i>Customer</i> dalam Perusahaan Pembiayaan	9
2.3 Digital Application Form (DAF).....	11
2.3.1 Pengertian Digital Application Form (DAF).....	11

2.3.2 Tujuan dan Manfaat Digital Application Form (DAF).....	12
2.3.3 Penyimpanan Data Customer Digital Menggunakan Sistem DAF.....	13
2.4 Kerangka Berfikir	15
III. GAMBARAN UMUM LOKASI	16
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	16
3.1.1 Sejarah PT Federal International Finance (FIFGROUP).....	18
3.1.2 Visi dan Misi PT Fedral International Finance (FIFGROUP)	21
3.1.3 Nilai-Nilai Budaya PT Federal International Finance (FIFGROUP) ...	22
3.1.4 Logo PT Federal International Finance (FIFGROUP)	23
3.2 Struktur Organisasi PT Federal International Finance (FIFGROUP).....	25
3.3 Struktur Organisasi Unit Clerk FIFGROUP Cabang Lampung	27
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil Analisis Penelitian	29
4.2 Pembahasan	34
V. KESIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berfikir	15
Gambar 2 Kantor FIFGROUP Cabang Lampung	16
Gambar 3 Logo FIFASTRA	20
Gambar 4 Logo SPEKTRA	20
Gambar 5 Logo DANASTRA	21
Gambar 6 Logo FINATRA	21
Gambar 7 Logo AMITRA	21
Gambar 8 Nilai Budaya Team Work.....	22
Gambar 9 Nilai Budaya Excelence.....	22
Gambar 10 Nilai Budaya Archieving	22
Gambar 11 Nilai Budaya Moving Forward	23
Gambar 12 Logo FIFGROUP.....	23
Gambar 13 Struktur Organisasi PT Federal International Finance	25
Gambar 14 Struktur Organisasi Unit Clerk PT Federal International Finance ...	27
Gambar 15 Halaman login DAF FIF	30
Gambar 16 Halaman Utama DAF FIF	31
Gambar 17 Pilihan Dokumen	32
Gambar 18 Save As Dokumen Aplikasi	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	44
Lampiran 2 Foto Bersama Narasumber	46
Lampiran 3 Observasi Penelitian	46

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi Digital telah menjadi kebutuhan dalam era dunia bisnis modern, seiring meningkatnya akan pengelolaan data yang cepat, tepat, dan terintegrasi dalam menunjang proses bisnis dan operasional perusahaan. Setiap perusahaan dituntut untuk mampu mengelola informasi dengan cepat, akurat, dan aman guna mempertahankan daya saing di tengah pasar yang semakin kompetitif. Transformasi digital merupakan bentuk adaptasi perusahaan terhadap tuntutan zaman dalam menekankan efisiensi, kecepatan layanan, dan pengolahan sistem informasi. Salah satu hal penting dalam transformasi digital ini ialah manajemen data. Manajemen data tidak hanya menjadi aset perusahaan, namun menjadi dasar dalam pengambilan keputusan. Hal ini menjelaskan pentingnya sistem informasi penyimpanan data bagi keberlangsungan bisnis era modern.

Di Indonesia, digitalisasi juga semakin berkembang pesat, khususnya dalam sektor jasa keuangan. Laporan BPS (2023) menunjukkan bahwa lebih dari 70% perusahaan di sektor keuangan telah beralih ke sistem digital dalam pengelolaan dokumen dan data. Dalam industri pembiayaan, pengelolaan data *customer* menjadi aspek yang sangat vital karena menyangkut informasi pribadi, kelayakan kredit, riwayat pembayaran, dan dokumen hukum yang berfungsi sebagai dasar kontrak antara nasabah dan perusahaan. Kualitas pengelolaan data yang buruk dapat berdampak pada kesalahan analisis risiko, pelanggaran privasi, hingga kerugian finansial.

PT Federal International Finance (FIFGROUP) sebagai perusahaan pembiayaan terkemuka di Indonesia menyadari bahwa pentingnya digitalisasi dan memaksimalkan manajemen data. Lebih dari 10 juta data

pelanggan di seluruh cabang di Indonesia yang harus di kelola FIFGROUP. Untuk itu, membutuhkan sistem pengelolaan data yang andal, terstruktur, dan mudah diakses oleh pihak yang berwenang, yakni *Digital Application Form* (DAF). Langkah ini akan mendorong FIFGROUP tetap kompetitif dan bisa terus *survey* di kalangan industri pembiayaan lain. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses penyimpanan, pencarian, dan pengelolaan dokumen secara elektronik, sehingga dapat meningkatkan efisiensi kerja dan meminimalkan risiko kehilangan data. DAF adalah sistem digitalisasi dokumen pembiayaan untuk proses *penginputan* data *customer* yang dilakukan secara digital melalui perangkat elektronik. DAF juga membantu mempermudah proses input data, validasi, dan pelacakan dokumen secara terstruktur dan dapat diakses secara internal oleh karyawan untuk mengunggah serta mengelola data yang berkaitan dengan dokumen pembiayaan *customer*.

Implementasi sistem DAF diharapkan dapat menjadi solusi dalam menghadapi tantangan pengelolaan data *customer* yang kompleks dan terus berkembang di era digital saat ini. Namun, sistem DAF di PT Federal International Finance Cabang Lampung masih mengalami beberapa kendala. Hasil dari Praktik Kerja Lapangan menunjukkan bahwa pengelolaan arsip di cabang ini masih belum berjalan secara optimal, sehingga dapat berdampak pada efisiensi kerja karyawan. Jika hal ini terus dibiarkan, maka akan berpotensi menghambat kinerja mereka. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengelolaan data *customer* yang menggunakan sistem DAF, khususnya *clerk* yang bertugas dalam pengelolaan data tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Analisis Penyimpanan Data *Customer* menggunakan Sistem *Digital Application Form* (DAF) pada PT Federal International Finance Cabang Lampung”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana

sistem DAF dalam menyimpan data pada perusahaan FIFGROUP di Cabang Lampung. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh pemahaman lebih mendalam mengenai kelebihan dan kekurangan sistem DAF ini, serta bagaimana sistem ini dapat terus ditingkatkan untuk mendukung efisiensi kerja karyawan yang lebih baik di PT Federal International Finance Cabang Lampung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah:

1. Bagaimana sistem DAF FIF digunakan dalam penyimpanan data *customer* pada PT FIFGROUP Cabang Lampung?
2. Apa saja kelebihan dan kekurangan yang dirasakan oleh *clerk* dalam penggunaan sistem DAF.

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini untuk:

1. Mengetahui penggunaan sistem DAF FIF dalam penyimpanan data *customer* pada PT FIFGROUP Cabang Lampung.
2. Mengidentifikasi Kelebihan dan kekurangan sistem DAF FIF yang dirasakan oleh karyawan *clerk*.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi terkait efektivitas sistem DAF FIF.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat membantu memahami kendala yang sering dihadapi *clerk* dalam penggunaan sistem DAF untuk peningkatan sistem di masa mendatang.

1.5 Metode Penelitian

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, adapun metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut:

1) Metode Observasi

Menurut Bogdan & Biklen (dalam Jailani 2023), menyatakan bahwa “Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mengamati secara langsung terhadap partisipan dan konteks yang terlibat dalam fenomena penelitian terjadi”. Observasi kualitatif dilakukan di lokasi atau di lingkungan yang telah disiapkan khusus untuk penelitian. Metode observasi dilakukan dengan memahami aktivitas yang berlangsung di PT Federal International Finance Cabang Lampung selama praktik magang yang dilaksanakan pada tanggal 1 Juli-20 Desember 2024. Penulis melakukan observasi dengan mengamati cara menyimpan data *customer* yang dilakukan oleh *clerk*.

2) Metode Wawancara

Menurut Creswell (dalam Jailani 2023), menyatakan bahwa “Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden. Metode wawancara merupakan pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber secara langsung, dengan teknik wawancara terbuka. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan 1 (Satu) karyawan yaitu *clerk*.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang yang menjelaskan alasan dan urgensi dilakukannya penelitian, perumusan masalah yang menjadi fokus utama penelitian, tujuan yang ingin dicapai melalui kegiatan penelitian ini, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, serta metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh dan menganalisis data dalam proses penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian teoritis dan referensi dari berbagai sumber literatur yang relevan, yang menjadi landasan dalam pelaksanaan penelitian. Tinjauan pustaka mencakup konsep\ dasar mengenai penyimpanan data pelanggan, sistem informasi, dan pengarsipan digital, teori sistem informasi, penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran yang mendasari penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI

Bab ini menyajikan gambaran umum mengenai lokasi penelitian, yaitu PT Federal International Finance Cabang Lampung. Uraian mencakup sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi yang menunjukkan alur tanggung jawab dan wewenang, visi dan misi perusahaan sebagai arah strategis, serta kegiatan operasional yang berkaitan dengan penyimpanan data pelanggan dan sistem pengarsipan digital yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data tersebut dianalisis dan dibahas secara mendalam untuk menilai implementasi sistem penyimpanan data pelanggan menggunakan sistem DAF, efektivitas dan efisiensi sistem dalam mendukung kegiatan operasional, serta hambatan atau kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari laporan tugas akhir, yang terdiri atas dua subbab utama, yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan memuat ringkasan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, sedangkan saran berisi rekomendasi yang bersifat konstruktif bagi pihak terkait maupun peneliti selanjutnya sebagai bahan evaluasi dan pengembangan di masa mendatang.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi dan Penyimpanan Data Elektronik

2.1.1 Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan bagian penting dalam dunia bisnis yang digunakan untuk mendukung pengelolaan data dan pengambilan keputusan. Menurut Jogiyanto dalam bukunya Analisis dan Desain Sistem Informasi edisi 2005, sistem informasi adalah kumpulan dari perangkat keras, perangkat lunak, manusia, prosedur dan jaringan komunikasi yang dirancang untuk mengolah data menjadi informasi yang berguna dalam proses pengambilan keputusan.

Kadir menyampaikan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan manajemen dalam organisasi. Sistem ini menyajikan informasi berdasarkan data yang diperoleh dari aktivitas harian bentuk yang berguna bagi pengambilan keputusan, pengawasan, perencanaan, dan evaluasi.

Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan satu kesatuan yang terdiri dari komponen teknologi dan non teknologi yang saling mendukung untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan dalam proses bisnis dan pengambilan keputusan.

2.1.2 Penyimpanan Data Elektronik

Penggunaan penyimpanan data elektronik dapat pengguna seperti mempermudah akses. Data yang tersimpan secara elektronik, dapat mengakses informasi dengan cepat tanpa perlu mencari secara manual melalui tumpukan dokumen fisik. Hal ini meningkatkan efisiensi kerja

terutama dalam lingkungan bisnis. Menurut Astawan (2022), menyampaikan bahwa penyimpanan data digital berbasis elektronik memungkinkan perusahaan untuk mengelola informasi secara terpusat dan terstruktur. Hal ini membantu dalam akses informasi bagi pengguna yang memiliki wewenang. Selain itu, penyimpanan yang sebelumnya menggunakan lemari arsip, dengan beralih ke data elektronik dapat mengurangi kebutuhan akan ruang.

Penyimpanan data elektronik juga mempermudah proses pencarian dengan fitur pencarian dalam hitungan detik untuk menemukan data spesifik dibandingkan dengan manual yang memerlukan waktu yang lebih lama. Selain itu, data elektronik dapat diatur dalam folder, sehingga memudahkan pengelolaan dan pengelompokan informasi data. Dengan demikian, adopsi teknologi penyimpanan digital semakin menjadi kebutuhan utama bagi organisasi.

2.1.3 Keuntungan dan Tantangan Penyimpanan Data Elektronik

A. Keuntungan Penyimpanan Data Elektronik

Penyimpanan data elektronik merupakan bentuk modern dari pengelolaan informasi yang memungkinkan dokumen dan data disimpan dalam bentuk digital menggunakan perangkat elektronik. Menurut Rifauddin (2016), penyimpanan data elektronik memiliki berbagai keuntungan dan beberapa tantangan:

1. Kemudahan Akses Data

Dokumen digital dapat diakses kapan saja dan dari mana saja melalui perangkat yang terhubung dengan sistem penyimpanan, baik lokal maupun jaringan internal. Sistem pencarian digital memungkinkan pengguna menemukan file dengan cepat berdasarkan kata kunci. Hal ini mempercepat proses kerja dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data secara lebih responsif.

2. Efisiensi Ruang

Sistem ini tidak memerlukan tempat fisik untuk menyimpan dokumen seperti rak arsip atau lemari penyimpanan. Data digital dapat disimpan dalam perangkat komputer, server, atau media penyimpanan eksternal yang ukurannya relatif kecil berkapasitas besar. Hal ini sangat membantu dalam penghematan ruang kerja dan mempermudah penyimpanan data dalam jumlah besar.

3. Keamanan Data

Keamanan merupakan faktor penting dalam penyimpanan data elektronik. Dengan penggunaan teknologi enkripsi, autentikasi ganda, organisasi dapat memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang memiliki akses terhadap informasi sensitif. Sistem keamanan data digital yang canggih dapat membantu organisasi dalam risiko kebocoran data dan serangan siber. Selain itu, fitur pencadangan otomatis dan pemulihan data memungkinkan organisasi untuk mengurangi potensi kehilangan data akibat gangguan teknis atau kesalahan manusia. Dengan mempertimbangkan berbagai keuntungan tersebut, penyimpanan data elektronik dapat menjadi solusi efektif dalam mendukung operasional organisasi yang lebih efisien, aman, dan fleksibel.

B. Tantangan Penyimpanan Data Elektronik

Dalam penyimpanan data elektronik memiliki berbagai keuntungan tetapi juga menghadapi tantangan yang harus diperhatikan. Berikut adalah tantangan utama dalam penyimpanan data elektronik:

1. Keamanan Siber dan Privasi

Meskipun sistem penyimpanan data elektronik menawarkan fitur keamanan yang canggih, ancaman terhadap keamanan siber tetap menjadi tantangan besar. Serangan siber seperti peretasan, *malware*, dan *ransomware* dapat membahayakan integritas serta kerahasiaan data. Organisasi yang mengalami serangan siber kehilangan data penting yang berdampak pada operasional bisnis

mereka. Oleh karena itu, perlindungan data harus terus diperbarui serta kebijakan keamanan yang ketat.

2. Ketergantungan pada Infrastruktur Teknologi

Penyimpanan data elektronik sangat bergantung pada infrastruktur teknologi yang stabil, seperti server, perangkat penyimpanan, dan jaringan internet yang andal. Gangguan teknis seperti kegagalan server atau pemadaman listrik dapat menyebabkan hilangnya akses ke data dalam jangka waktu tertentu. Organisasi harus menginvestasikan sumber daya dalam pemeliharaan infrastruktur untuk memastikan keandalan sistem.

3. Biaya Implementasi dan Pemeliharaan

Meskipun penyimpanan data elektronik dapat menghemat biaya dalam jangka panjang, investasi awal yang diperlukan untuk mengimplementasikan sistem ini bisa cukup besar. Biaya perangkat keras, perangkat lunak, serta pelatihan karyawan untuk mengelola sistem digital sering menjadi kendala bagi organisasi.

2.2 Pentingnya Data *Customer* dalam Perusahaan Pembiayaan

Perusahaan pembiayaan merupakan lembaga keuangan yang memberikan layanan kredit bagi individu atau bisnis yang membutuhkan pendanaan untuk berbagai keperluan, seperti pembelian kendaraan, properti, atau modal usaha. Dalam menjalankan operasionalnya, perusahaan pembiayaan sangat bergantung pada data *customer* untuk melakukan analisis kredit, menilai risiko, serta memastikan bahwa setiap transaksi berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Data *customer* yang dikumpulkan meliputi informasi pribadi, data finansial, histori kredit, serta berbagai aspek lain yang relevan dengan kemampuan *customer* dalam memenuhi kewajiban finansialnya. Dengan adanya data yang terstruktur perusahaan dapat memberikan keputusan kredit yang lebih akurat.

Pentingnya data *customer* bagi perusahaan pembiayaan tidak hanya terbatas pada proses analisis kredit, tetapi juga dalam meningkatkan efisiensi operasional. Dengan data yang tersimpan dalam sistem, perusahaan dapat mengotomatisasi banyak aspek dalam pengelolaan kredit, mulai dari penilaian awal, persetujuan pinjaman, hingga proses penagihan. Penggunaan sistem informasi yang terintegrasi dengan basis data memungkinkan perusahaan untuk mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan manusia, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, data yang terdokumentasi dengan baik juga mempermudah perusahaan dalam memenuhi persyaratan audit dan kepatuhan regulasi yang ditetapkan oleh otoritas keuangan (OJK).

Keberadaan data *customer* juga sangat berpengaruh dalam manajemen risiko perusahaan pembiayaan. Dengan memiliki informasi yang akurat perusahaan dapat mengidentifikasi risiko dan mengambil langkah yang diperlukan. Misalnya, melalui analisis data histori pembayaran, perusahaan dapat mengklasifikasikan *customer* berdasarkan tingkat risiko gagal bayar. Perusahaan dapat menerapkan kebijakan yang lebih ketat terhadap calon debitur dengan risiko tinggi atau memberikan program restrukturisasi kredit bagi pelanggan yang mengalami kesulitan keuangan.

Maka itu, mengapa data *customer* harus disimpan adalah untuk mendukung pengelolaan. Dalam bisnis pembiayaan, interaksi dengan *customer* tidak berhenti setelah pinjaman disetujui, tetapi berlanjut selama masa cicilan hingga pelunasan. Dengan menyimpan data ini perusahaan dapat melacak riwayat pembayaran, memberikan notifikasi jatuh tempo, serta menyesuaikan layanan berdasarkan kebutuhan spesifik pelanggan. Selain itu, data yang terdokumentasi dengan baik juga membantu perusahaan dalam menangani keluhan atau permintaan perubahan dari *customer*, seperti perpanjangan tenor kredit atau restrukturisasi pinjaman.

2.3 Digital Application Form (DAF)

2.3.1 Pengertian Digital Application Form (DAF)

Dalam lingkungan bisnis modern, pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan data sangat diperlukan untuk menghadapi tuntutan pasar yang semakin dinamis. *Digital Application Form* (DAF) merupakan digitalisasi dokumen pembiayaan *costumer*, dioperasikan melalui perangkat keras. *Customer* dapat mengisi data secara digital dengan bantuan, menggunakan tanda tangan digital, serta melakukan pemindaian sidik jari sebagai bagian dari verifikasi data. Dengan sistem ini, memungkinkan petugas administrasi untuk memasukkan data *customer* secara digital menggunakan perangkat digital karena mendukung pengarsipan lebih rapi dan pencarian data yang lebih cepat.

Penggunaan DAF adalah untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan manusia dalam pencatatan data. Sistem ini memungkinkan validasi otomatis terhadap data yang dimasukkan, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan *input* seperti ketidaksesuaian identitas atau informasi keuangan. Selain itu, DAF memungkinkan perusahaan untuk mengintegrasikan data *customer* dengan sistem lain, seperti analisis kredit yang membantu dalam pengambilan keputusan bisnis, misalnya dalam menilai kelayakan kredit *customer*.

Selain efisiensi, DAF juga memiliki keunggulan dalam aspek keamanan dan aksesibilitas. Data yang dikumpulkan melalui DAF disimpan secara digital dengan tingkat keamanan yang lebih baik dibandingkan arsip fisik. Dengan fitur enkripsi dan kontrol akses, perusahaan dapat memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses dan mengelola data tersebut. Selain itu, DAF memungkinkan akses yang lebih fleksibel bagi *customer* maupun karyawan perusahaan, karena data dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui sistem yang telah terintegrasi.

2.3.2 Tujuan dan Manfaat Digital Application Form (DAF)

Sistem DAF diterapkan oleh FIFGROUP bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam proses pengajuan pembiayaan. Sistem ini berbasis digital, memungkinkan pelanggan untuk mengajukan pembiayaan secara *online* tanpa perlu mengisi formulir fisik. Sistem ini dikembangkan sebagai inovasi untuk mendukung layanan berbasis teknologi dalam industri pembiayaan. DAF diimplementasikan dengan beberapa tujuan utama, yaitu:

1. Meningkatkan efisiensi operasional

Dengan adanya DAF, proses administrasi menjadi lebih cepat karena semua data dikumpulkan dan diproses secara digital. Hal ini mengurangi kebutuhan akan dokumen fisik dan meminimalkan kesalahan manusia dalam *penginputan* data.

2. Meningkatkan keamanan dan akurasi data

Data yang di *input* melalui sistem digital lebih aman karena terenkripsi dan tersimpan dalam *database* pusat. Selain itu, validasi otomatis dalam sistem membantu memastikan data yang dimasukkan akurat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Implementasi DAF merupakan bagian dari strategi digitalisasi FIFGROUP dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi. Dengan sistem ini, perusahaan dapat lebih mudah mengelola data serta mengoptimalkan proses pengambilan keputusan berbasis data.

Selain memiliki tujuan utama dalam meningkatkan efisiensi, DAF juga memberikan berbagai manfaat:

1. Proses pengajuan yang lebih cepat dan mudah, dengan sistem digital, *customer* dapat mengajukan pembiayaan dalam hitungan menit tanpa perlu mengisi formulir kertas atau membawa dokumen fisik.

Hal ini mempercepat proses persetujuan dan pencairan dana.

2. Mengurangi penggunaan kertas (*Paperless System*), DAF membantu mengurangi penggunaan dokumen fisik, yang tidak hanya lebih ramah lingkungan tetapi juga mengurangi biaya operasional perusahaan dalam pengelolaan dokumen.
3. Sistem DAF terhubung dengan *database* FIFGROUP, memungkinkan pengolahan data *customer* secara aman dan rapih. Dengan integrasi ini, data dapat langsung diakses oleh berbagai departemen yang berkepentingan.

2.3.3 Penyimpanan Data Customer Digital Menggunakan Sistem DAF

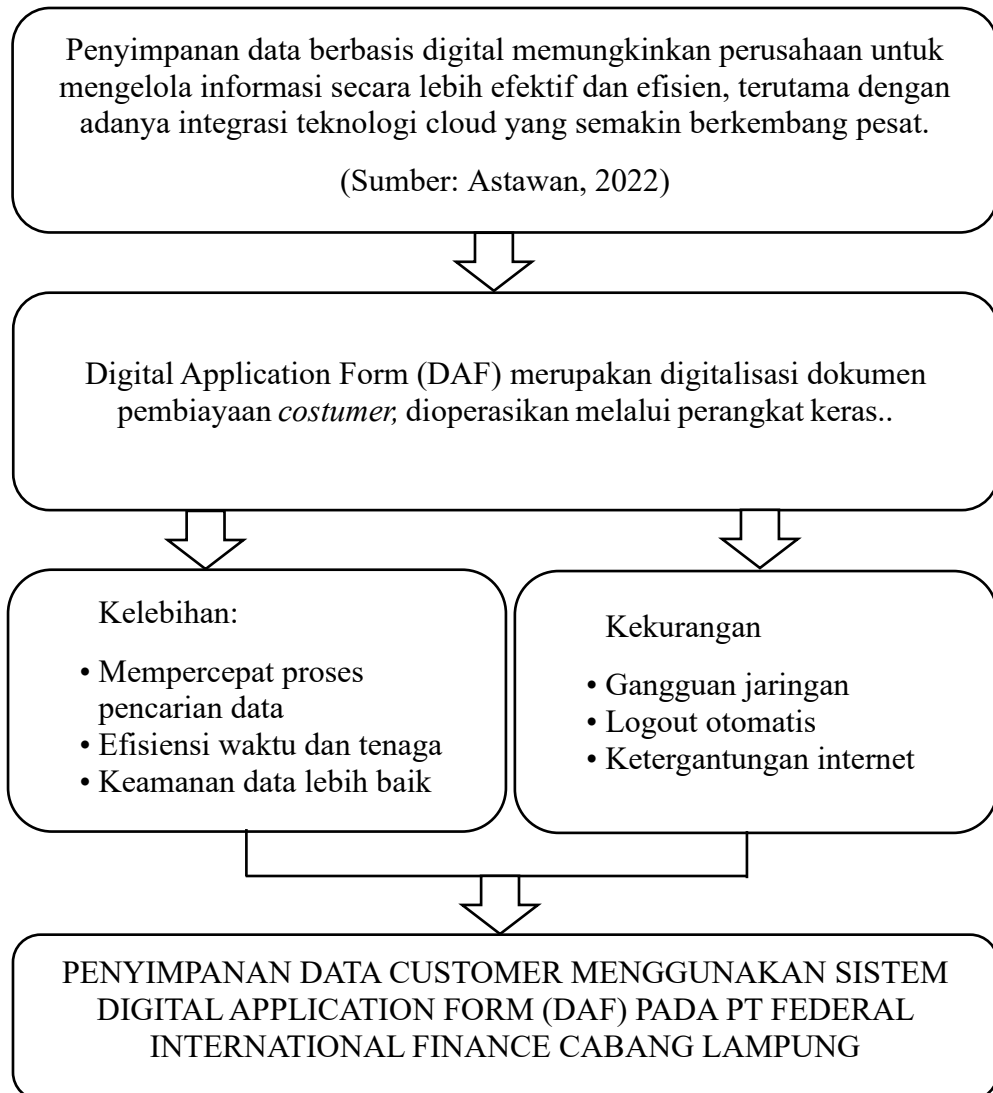
Digital Application Form (DAF) merupakan salah satu bentuk implementasi sistem informasi yang digunakan dalam dunia bisnis untuk mendukung digitalisasi proses administratif. Menurut Jogiyanto (2005), sistem informasi adalah sistem yang terdiri dari kombinasi manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengolah, dan mendistribusikan informasi dalam suatu organisasi. Dalam industri pembiayaan seperti PT Federal International Finance. DAF berfungsi sebagai sistem yang memungkinkan pengisian formulir pengajuan pembiayaan dilakukan secara digital, menggantikan proses manual berbasis kertas.

DAF bekerja dengan mengintegrasikan input data *customer* dan dokumen pendukung melalui perangkat berbasis aplikasi web atau mobile. Sistem ini secara otomatis menyimpan data *customer* ke dalam server internal perusahaan, menciptakan dokumen digital dari setiap transaksi yang dilakukan. Dokumen-dokumen tersebut, seperti formulir aplikasi, identitas *customer*, dan dokumen kelengkapan lainnya, tersimpan dalam format digital yang dapat diakses oleh pihak berwenang sesuai prosedur perusahaan.

Menurut Kadir (2003), dalam sistem informasi yang baik, proses penyimpanan informasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada prosedur kerja dan ketepatan dalam pelaksanaan tugas administratif. Oleh karena itu, pekerjaan *clerk* merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem informasi, terutama dalam proses akhir penyimpanan dan pengelolaan hasil digital. Dengan demikian, DAF dan peran clerk saling melengkapi. DAF adalah alat sistem informasi, dan *clerk* sebagai pelaksana penyimpanan data *customer* digital hasil sistem tersebut.

Perpaduan antara sistem digital dan aktivitas administratif seperti ini merupakan karakteristik umum dalam masa transisi digitalisasi organisasi. Oleh karena itu, penyimpanan data *customer* digital oleh *clerk* tetap menjadi elemen penting dalam memastikan efektivitas sistem informasi, ketertiban dokumentasi, serta keberlanjutan administrasi data pelanggan di lingkungan perusahaan pembiayaan.

2.4 Kerangka Berfikir



Gambar 1 Kerangka Berfikir

Sumber: Hasil Penelitian (2024)

III. GAMBARAN UMUM LOKASI

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT Federal International Finance (FIFGROUP) merupakan perusahaan pembiayaan yang sepenuhnya dimiliki oleh Astra International. Sejak awal berdirinya, FIFGROUP berfokus pada pembiayaan konvensional dan syariah, khususnya untuk mendukung penjualan ritel sepeda motor Honda. Seiring waktu, perusahaan ini terus berkembang dengan menghadirkan berbagai layanan pembiayaan lain, seperti FIFASTRA untuk kredit sepeda motor bekas serta SPEKTRA yang menyediakan fasilitas kredit barang konsumsi, termasuk elektronik dan peralatan rumah tangga.



Gambar 2 Kantor FIFGROUP Cabang Lampung

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)

Salah satu strategi utama FIFGROUP dalam memperkuat bisnisnya adalah memperluas dan mengintensifkan jaringan distribusi. Mereka

membangun sinergi yang kuat dengan berbagai mitra kerja, termasuk jaringan bisnis Astra, *dealer otomotif*, serta Honda *Sales Operation*. Dengan kerja sama ini, FIFGROUP dapat terus mengembangkan operasional dan produk mereka, termasuk layanan *Joint Financing* yang memungkinkan *customer* mendapatkan opsi pembiayaan yang lebih fleksibel dan terjangkau.

Selain ekspansi jaringan, FIFGROUP juga gencar melakukan inovasi produk untuk memperluas basis pelanggan. Salah satu contohnya adalah *SPEKTRA Card*, yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses kredit bagi masyarakat. Di samping produk-produk pembiayaan konvensional, FIFGROUP juga menawarkan layanan berbasis prinsip syariah melalui AMITRA, yang menyediakan pembiayaan untuk perjalanan ibadah seperti haji dan umrah, serta produk berbasis syariah lainnya. Dengan skema yang mengikuti prinsip-prinsip keuangan Islam, AMITRA memberikan alternatif bagi masyarakat yang ingin mendapatkan layanan pembiayaan dengan sistem yang lebih sesuai dengan nilai-nilai keagamaan mereka. Keberadaan layanan ini mencerminkan komitmen FIFGROUP dalam menyediakan solusi keuangan yang inklusif dan dapat menjangkau berbagai lapisan masyarakat dengan kebutuhan yang beragam. Tak hanya itu, perusahaan ini juga menjalankan strategi pemasaran yang terarah serta terus meningkatkan kemampuannya dalam memantau tren industri. Dengan pemantauan ini, FIFGROUP dapat menyesuaikan strategi internalnya agar tetap kompetitif pada dinamika pasar.

Keunggulan lain yang membuat FIFGROUP tetap dipercaya oleh masyarakat adalah komitmennya dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan. Setiap keluhan atau permasalahan yang diajukan oleh nasabah ditangani dengan cepat dan tepat, biasanya dalam waktu 2x24 jam. Fokus layanan ini diterapkan di tingkat cabang maupun departemen terkait, sehingga respons dan penyelesaian masalah dapat dilakukan

secara lebih efektif.

Dalam industri pembiayaan sepeda motor Honda, FIFGROUP tetap mempertahankan posisinya sebagai salah satu pemain utama. Sejak tahun 2012, mereka berhasil menguasai sekitar 46% pangsa pasar pembiayaan motor Honda baru di Indonesia. Konsistensi ini menunjukkan bahwa perusahaan mampu mempertahankan kepercayaan pelanggan dan bersaing dengan kompetitor. Dengan jaringan luas dan inovasi yang berkelanjutan, FIFGROUP terus memperluas operasionalnya dengan membuka cabang di berbagai wilayah di Indonesia. Sebagai lembaga pembiayaan, FIFGROUP menyediakan dana bagi masyarakat tanpa menarik simpanan langsung dari mereka.

Melalui strategi bisnis yang solid, kolaborasi dengan mitra kerja, inovasi produk, serta pelayanan pelanggan yang unggul, FIFGROUP berhasil mempertahankan eksistensinya sebagai salah satu perusahaan pembiayaan terkemuka di Indonesia. Selain itu, perusahaan juga menjalankan prinsip tata kelola yang baik (*Good Corporate Governance*) serta menerapkan strategi keberlanjutan agar dapat terus berkontribusi dalam menciptakan ekosistem keuangan yang sehat dan stabil. Melalui berbagai inisiatif yang dilakukan, FIFGROUP terus berusaha untuk menjadi perusahaan pembiayaan terkemuka yang tidak hanya berorientasi pada pertumbuhan bisnis, tetapi juga pada peningkatan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

3.1.1 Sejarah PT Federal International Finance (FIFGROUP)

PT Federal International Finance didirikan dengan nama PT Mitra Pusaka Artha Finance pada tanggal 1 Mei 1989. Berdasarkan izin usaha yang diperoleh dari Menteri Keuangan, maka perseroan bergerak dalam bidang Sewa Guna Usaha, Anjak Piutang dan Pembiayaan Konsumen. Pada tahun 1991, perusahaan mengubah nama menjadi PT Federal International Finance. Seiring dengan perkembangan waktu dan guna memenuhi permintaan pasar, perseroan mulai memfokuskan diri ke

pembiayaan sepeda motor Honda pada bidang Pembiayaan Konsumen secara retail pada tahun 1996. Pada Mei 2013, perusahaan meluncurkan merek PT Federal International Finance. Pada tahun 2015, perusahaan meluncurkan layanan pembiayaan syariah dengan nama Amitra. Dua tahun kemudian, perusahaan juga meluncurkan layanan pembiayaan multiguna dengan nama Danastra. Pada tahun 2022, perusahaan meluncurkan layanan pembiayaan UMKM dengan nama Finatra. Hingga akhir tahun 2023, perusahaan memiliki 248 kantor cabang yang tersebar di Indonesia.

PT Federal International Finance (PT. FIF GROUP) memiliki beberapa bidang usaha yang mencakup:

- a. Pembiayaan Investasi: meliputi penyediaan dan untuk proyek investasi yang bertujuan meningkatkan kapasitas produksi atas memperluas usaha. Pembiayaan ini biasanya digunakan oleh perusahaan untuk membeli aset tetap.
- b. Pembiayaan Modal: pembiayaan ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan operasional sehari-hari perusahaan, seperti pembelian bahan baku, pembayaran gaji, dan biaya operasional lainnya. Modal kerja penting untuk menjaga kelancaran aktivitas kerja
- c. Pembiayaan Multiguna: adalah jenis pembiayaan yang dapat digunakan untuk berbagai tujuan, sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- d. Pembiayaan Syariah: menyediakan produk pembiayaan syariah uang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Terdapat dua jenis pembiayaan syariah yaitu, pembiayaan jual beli merupakan transaksi barang dan jasa dibeli dengan pembayaran di muka atau cicilan, sedangkan pembiayaan jasa merupakan layanan yang berdasarkan dengan prinsip syariah. Bertujuan bagi masyarakat yang ingin bertransaksi sesuai dengan nilai-nilai Islam.
- e. Pembiayaan lain berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK): memberikan fleksibilitas bagi PT. FIF GROUP untuk mengembangkan produk dan layanan baru sesuai dengan kebutuhan

pasar dan persetujuan OJK.

PT Federal International Finance adalah perusahaan pembiayaan yang dimiliki sepenuhnya oleh Astra. Pada awalnya, perusahaan hanya berfokus pada pembiayaan konvensional dan syariah. Seiring dengan kebutuhan dan peluang pasar dan untuk mendukung penjualan ritel Sepeda motor Honda, PT Federal International Finance berkembang menjadi grup manajemen dari beberapa perusahaan dengan empat unit bisnis utama, yaitu FIFASTRA, SPEKTRA, DANASTRA, dan AMITRA. PT Federal International Finance memiliki filosofi “Catur Dharma Astra” yang berisikan:

- 1) Menjadi milik yang bermanfaat bagi Bangsa dan Negara.
- 2) Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.
- 3) Menghargai individu dan membina kerja sama.
- 4) Senantiasa berusaha mencapai yang terbaik.

PT Federal International Finance bergerak di bisnis layanan pembiayaan dengan nama *merk* berikut:

1. FIF ASTRA



Jasa layanan pembiayaan sepeda motor Honda. Baik motor baru maupun bekas yang berkualitas.

Gambar 3 Logo FIFASTRA

Sumber: FIFGROUP (2024)

2. SPEKTRA



Jasa layanan pembiayaan *multi product* untuk menjawab kebutuhan masyarakat, mulai dari alat elektronik, perabot rumah tangga, *furniture*, *gadget*, dan lainnya.

Gambar 4 Logo SPEKTRA

Sumber: FIFGROUP (2024)

3. DANA STRA



Jasa layanan publik sebagai solusi pembiayaan multiguna dalam bentuk fasilitas dana untuk memenuhi kebutuhan.

Gambar 5 Logo DANA STRA

Sumber: FIFGROUP (2024)

4. FINATRA



Jasa layanan yang berfokus pembiayaan untuk pelaku UMKM dapat menumbuhkan dan mengembangkan usahanya.

Gambar 6 Logo FINATRA

Sumber: FIFGROUP (2024)

5. AMITRA



Jasa layanan pembiayaan syariah dengan produk unggulan Haji Plus, Haji Regular dan Paket Umroh. Serta pembiayaan syariah untuk produk lainnya.

Gambar 7 Logo AMITRA

Sumber: FIFGROUP (2024)

3.1.2 Visi dan Misi PT Fedral International Finance (FIFGROUP)

a. Visi

“To be the Admired National Industry Leader” (Menjadi Pemimpin Industri yang Dikagumi Secara Nasional)

b. Misi

“We Bring a Better Life to the Community” (Membawa Kehidupan Yang Lebih Baik Untuk Masyarakat)

3.1.3 Nilai-Nilai Budaya PT Federal International Finance (FIFGROUP)

Nilai-Nilai Budaya PT Federal International Finance PT Federal International Finance berinovasi dengan mengembangkan budaya kerja yang terinspirasi dari Catur Dharma Astra dan *Astra Management System* (AMS), yaitu nilai- nilai TEAM.

a. *Team Work* (Kerja sama)



Kerja sama sinergis secara profesional antar individu atau kelompok berlandaskan saling menghargai dan saling percaya dengan kebersamaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Gambar 8 Nilai Budaya Team Work

Sumber: FIFGROUP (2024)

b. *Excellence* (Keunggulan)



meningkatkan kualitas layanan dan produk melalui optimalisasi sumber daya dan perbaikan proses untuk menghasilkan nilai tambah bagi *stakeholder*.

Gambar 9 Nilai Budaya Excellence

Sumber: FIFGROUP (2024)

c. *Achieving* (Pencapaian)



Berkomitmen menghasilkan inovasi berlandaskan integritas, semangat pemenang dan pantang menyerah untuk mencapai prestasi terbaik.

Gambar 10 Nilai Budaya Achieving

Sumber: FIFGROUP (2024)

d. *Moving Forward* (Melangkah ke Depan)



Berwawasan luas dan berpandangan jauh ke depan dalam menemukan dan menciptakan peluang untuk mencapai pertumbuhan berkelanjutan.

Gambar 11 Nilai Budaya Moving Forward

Sumber: FIFGROUP (2024)

Nilai T.E.A.M di PT Federal International Finance menjadi pedoman karyawan untuk maju bersama, meraih prestasi, dan memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh *stakeholder*. Semangat ini menekankan pentingnya kerja sama tim dibandingkan kemampuan individu, demi mencapai tujuan bersama dan menciptakan integritas layanan unggul untuk pelanggan. Nilai T.E.A.M merupakan nilai yang dibentuk setelah melihat nilai-nilai yang terdapat pada diri karyawan.

3.1.4 Logo PT Federal International Finance (FIFGROUP)

PT Federal International Finance meluncurkan logo baru sebagai bentuk strategi pencitraan yang lebih baik untuk pengembangan bisnisnya guna memberikan kontribusi dan manfaat bagi kehidupan masyarakat. Logo ini diluncurkan bersamaan dengan perayaan ulang tahun FIFGROUP yang ke-24 pada tahun 2013 dan menekankan bahwa FIFGROUP merupakan bagian dari Group Astra.



Gambar 12 Logo FIFGROUP

Sumber: www.fifgroup.co.id (2024)

Logo PT Federal International Finance memiliki sejumlah makna, antara lain:

1. Sidik jari

Bentuk logo yang menyerupai sidik jari menggambarkan komitmen, fokus pada pelanggan, dan *personalisasi*. Filosofi sidik jari sebagai tanda tangan yang mencerminkan komitmen menjadi inspirasi utama desain logo ini dengan 3 (tiga) makna utama yaitu:

- a. Komitmen, menggambarkan komitmen tertinggi FIFGROUP terhadap karyawan, pelanggan, dan mitra bisnisnya.
- b. Fokus, menggambarkan FIFGROUP yang fokus kepada pelanggan dan menempatkan mereka sebagai prioritas utama dalam bisnis FIFGROUP.
- c. *Kustomisasi*, yang bertujuan untuk berusaha dapat menyesuaikan produk dan jasa sesuai kebutuhan beragam dari setiap pelanggan.

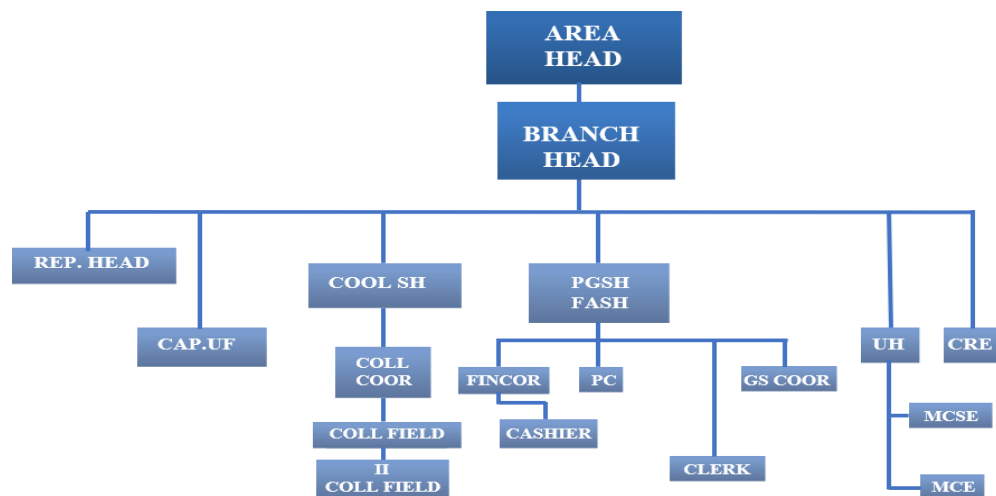
2. Warna biru gradasi

Gradasi warna biru pada logo menunjukkan bahwa PT Federal International Finance merupakan bagian dari Astra International.

3. Panah

Desain panah yang terpisah tetapi berakhir di titik yang sama menggambarkan sinergi dan kontribusi PT Federal International Finance dalam mencapai tujuan bersama.

3.2 Struktur Organisasi PT Federal International Finance (FIFGROUP)



Gambar 13 Struktur Organisasi PT Federal International Finance

Sumber: FIFGROUP (2024)

Berikut adalah wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian pada PT Federal International Finance Cabang Lampung berdasarkan gambar struktur organisasi:

1. Area Head

Sebagai pemimpin di tingkat wilayah, *Area Head* memiliki beberapa tugas utama, yaitu:

1. Memastikan seluruh cabang di wilayahnya mencapai target bisnis.
2. Melakukan evaluasi kinerja cabang secara berkala.
3. Menyelesaikan masalah operasional lintas cabang.
4. Memberikan arahan dan strategi kepada *Branch Head* untuk meningkatkan kinerja cabang.
5. Berkoordinasi dengan manajemen pusat dalam menerapkan kebijakan Perusahaan di wilayahnya.

2. Branch Head

Sebagai pemimpin di tingkat cabang, *Branch Head* bertanggung jawab atas operasional sehari-hari dengan tugas sebagai berikut:

1. Mengawasi seluruh kegiatan operasional cabang.

2. Memastikan koordinasi antar bagian berjalan efektif.
3. Bertanggung jawab atas pencapaian target cabang dalam penjualan dan pelayanan.
4. Menganalisis tren pasar dan menerapkan strategi pemasaran yang tepat untuk meningkatkan penjualan.
5. Mengelola tim di cabang dan memastikan seluruh karyawan bekerja secara produktif serta sesuai dengan standar perusahaan.

3. *Representative Head (Rep.Head)*

Sebagai perwakilan perusahaan di cabang, seorang *Rep. Head* memiliki tanggung jawab berikut:

1. Mengawasi tim operasional cabang.
2. Memastikan hubungan baik dengan mitra bisnis dan konsumen.
3. Menyampaikan kebijakan perusahaan kepada tim cabang.
4. Melakukan pengawasan terhadap seluruh proses kerja di kantor cabang.

4. *Branch Head*

Sebagai pemimpin di tingkat cabang, *Branch Head* bertanggung jawab atas operasional sehari-hari dengan tugas sebagai berikut:

1. Mengawasi seluruh kegiatan operasional cabang.
2. Memastikan koordinasi antar bagian berjalan efektif.
3. Bertanggung jawab atas pencapaian target cabang dalam penjualan.
4. Menganalisis tren pasar dan menerapkan strategi pemasaran yang tepat untuk meningkatkan penjualan.
5. Mengelola tim di cabang dan memastikan seluruh karyawan bekerja sama secara produktif.

5. *Representative Head (Rep.Head)*

Sebagai perwakilan perusahaan di cabang, seorang *Rep. Head* memiliki tanggung jawab berikut:

1. Mengawasi tim operasional cabang.

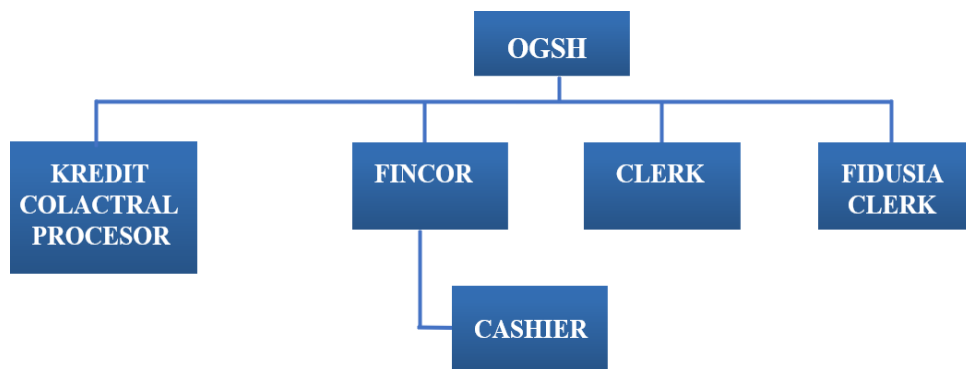
2. Memastikan hubungan baik dengan mitra bisnis dan konsumen.
3. Menyampaikan kebijakan perusahaan kepada tim cabang.
4. Melakukan pengawasan terhadap seluruh proses kerja di kantor.

6. *Capacities Underwriting Field (Cap.UF)*

Tugas seorang *Cap. UF* yang memiliki peran penting dalam proses persetujuan kredit, sebagai berikut:

1. Mengevaluasi data konsumen untuk proses *underwriting*.
2. Memastikan dokumen persetujuan kredit sesuai prosedur.
3. Menganalisis risiko kredit dari aplikasi konsumen.

3.3 Struktur Organisasi Unit Clerk FIFGROUP Cabang Lampung



Gambar 14 Struktur Organisasi Unit Clerk PT Federal International Finance

Sumber: FIFGROUP (2024)

Berikut adalah uraian tanggung jawab, dan wewenang dari masing-masing bagian pada struktur organisasi PT Federal International Finance Cabang Lampung:

1. *OGS*, memiliki tugas yaitu bertanggung jawab mengawasi seluruh kegiatan operasional *finance* dan anggotanya.
2. *Finance Coordinator (Fincor)* bertanggung jawab untuk mengontrol jumlah saldo setiap kasir cabang ataupun pos dan melakukan proses administrasi pengeluaran dan pemasukan dana.

3. *Cashier* memiliki tugas utama yaitu menerima, menyimpan, dan mengeluarkan uang secara tunai serta membuat laporan kas harian.

4. *Kredit Collateral Processor*

Tugas dari seorang *Kredit Collateral Processor* yaitu bertanggung jawab atas penyimpanan BPKB serta menerima dan mengeluarkan BPKB.

5. *Fidusia Clerk*

Tugas dari seorang *Fidusia Clerk* adalah mengawasi dan bertanggung jawab atas seluruh hal yang berhubungan dengan *fidusia* dan memiliki *filing* kontrak konsumen dan melaporkannya ke notaris.

6. *Clerk*

Tugas dari seorang *clerk* adalah mengawasi dan bertanggung jawab atas seluruh hal yang berhubungan dengan penyimpanan atau pengarsipan dokumen konsumen (aplikasi) dan melakukan *filing* dokumen.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, sistem *Digital Application Form* (DAF) di PT Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Lampung digunakan untuk menyimpan data *customer* secara digital melalui proses unggah dokumen ke dalam sistem berbasis web yang hanya dapat diakses oleh karyawan berwenang. Sistem ini dinilai efektif karena mampu menjaga keamanan dan keakuratan data, serta efisien dalam mempercepat proses pencarian dan pengarsipan dokumen.

Adapun kelebihan dan kekurangan yang dirasakan oleh clerk:

A. Kelebihan

1. Kemudahan Akses dan Kecepatan Pencarian Data

Sistem DAF sangat membantu mempercepat proses kerja karena data pelanggan dapat ditemukan secara instan hanya dengan memasukkan nomor kontrak, menghemat waktu dan tenaga dibandingkan metode manual.

2. Efisiensi Operasional

Digitalisasi mengurangi kebutuhan penyimpanan dokumen fisik dalam jumlah besar dan meminimalkan kesalahan pengarsipan karena data tersusun secara digital dan sistematis.

3. Keamanan Data

Data yang diinput melalui sistem digital lebih aman karena terenkripsi dan tersimpan dalam basis data pusat, dengan akses terbatas hanya untuk pihak yang berwenang.

Dengan demikian, sistem DAF telah mendukung efisiensi dan efektivitas kerja, meskipun masih perlu perbaikan pada aspek teknis dan operasional.

B. Kekurangan

1. Ketergantungan pada Infrastruktur Teknologi

Sistem DAF sangat bergantung pada kualitas jaringan internet yang stabil. Gangguan jaringan, sistem yang berjalan lambat, sesi *login* yang otomatis keluar, dan kesulitan mengakses data saat koneksi internet bermasalah menjadi kendala operasional yang sering dialami.

2. Kebutuhan Arsip Fisik

Meskipun digitalisasi telah diterapkan, kebutuhan untuk mencetak dan menyimpan arsip fisik untuk keperluan audit dan sebagai bukti hukum masih menjadi hambatan, menunjukkan bahwa proses digitalisasi belum sepenuhnya menyeluruh.

Dari penjabaran di atas, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, sistem DAF telah meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja dalam pengelolaan data pelanggan di PT Federal International Finance Cabang Lampung, namun masih memerlukan perbaikan pada aspek teknis infrastruktur dan optimalisasi proses untuk mengurangi ketergantungan pada arsip fisik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas sistem *Digital Application Form* (DAF) dalam pengelolaan data pelanggan di PT Federal International Finance Cabang Lampung:

A. Saran Bagi Perusahaan

1. Peningkatan Infrastruktur Teknologi

Perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap infrastruktur teknologi yang ada, termasuk jaringan internet dan perangkat keras. Investasi dalam perangkat yang lebih canggih dan jaringan yang lebih stabil akan membantu mengurangi gangguan operasional yang dialami oleh karyawan *clerk*.

2. Optimalisasi Sistem DAF

Tim IT perlu melakukan audit dan pengembangan sistem DAF secara berkala untuk memastikan sistem tetap responsif dan efisien. Penambahan fitur-fitur baru yang memudahkan pengguna, seperti pencarian data yang lebih cepat dan antarmuka yang lebih intuitif, dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

3. Pelatihan Berkelanjutan untuk Karyawan

Perusahaan sebaiknya menyediakan program pelatihan berkelanjutan bagi karyawan, terutama saat ada pembaruan sistem atau fitur baru. Pelatihan ini akan membantu karyawan untuk lebih memahami dan memanfaatkan sistem DAF secara optimal, serta mengurangi potensi kesalahan dalam penginputan data.

B. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Melakukan studi yang mencakup beberapa perusahaan pembiayaan yang menerapkan sistem serupa dengan sistem DAF. Hal ini dapat memberikan wawasan tentang perbandingan efektivitas dan efisiensi sistem di perusahaan pembiayaan lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, N. (2013). Perusahaan Pembiayaan : FIF luncurkan Nama dan Logo Baru. Diambil kembali dari Enterpreneur.bisnis.com: <https://entrepreneur.bisnis.com/read/20130502/237/12036/perusahaanpembiayaan-fif-luncurkan-nama-dan-logo-baru>.
- Astawan, I. K. T. (2022). Implementasi E-Filling System sebagai Pusat Penyimpanan Data Perusahaan Medi Groups berbasis Cloud dengan menggunakan Aplikasi Google One. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi (JMASIF)*, 1(2), 41-51. <https://doi.org/10.35870/jmasif.v1i2.104>
- Hartono, Jogyanto. "Analisis dan Desain Sistem Informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis." *Yogyakarta: Andi* (2005).
- Zuhairlan Zainul, & Nurul Habib Romadhan. (2023). CLOUD STORAGE SEBAGAI PENGANTI ARSIP MANUAL DALAM PENUNJANG AKTIFITAS SEHARI-HARI. *Kohesi: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 1(6), 20–30.
- Darmansah, T., Nur, A. M., Suryadi, H. S., & Nurarfiansyah, L. T. (2024). Tantangan dan solusi dalam pengelolaan arsip di era digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 2(1), 16–20. <https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jebd/index>
- Nugroho, R. A. (2021). Pengantar teknologi informasi. Bandung: Informatika.
- Kadir, A. (2003). Pengenalan sistem informasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajani. (2015). *Database design all in one: Theory, practice, and case study*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Rifauddin, M. (2016). Pengelolaan Arsip Elektronik Berbasis Teknologi. *Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 4(2), 168-178. <https://doi.org/10.24252/kah.v4i27>