

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kajian Teoritis**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai definisi dan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang ada. Berikut ini adalah teori-teori yang mendasari dari Sistem Informasi Sebaran Nasabah FIF Grup Cabang Taluk Kuantan.

#### **2.2. Pengertian Sistem Informasi**

Sistem informasi dalam suatu organisasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan dalam organisasi tersebut kapan saja diperlukan. Sistem ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi atau peralatan sistem lainnya. Definisi sistem informasi dalam bukunya Abdul Kadir yang berjudul Pengenalan Sistem Informasi, yaitu: “sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan”. Penjelasan diatas menerangkan bahwa sistem informasi dapat mempermudah perusahaan dalam mencapai sasaran yang telah ditargetkan dengan mengkoordinasikan manusia dan komputer. sebagai sumber daya untuk mengubah masukan menjadi pengeluaran yang diinginkan. Sistem informasi juga dapat memudahkan pekerjaan disuatu perusahaan-perusahaan.

Menurut Mulyadi (2016), “Sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok

perusahaan”. Sedangkan, menurut Lukman Ahmad dan Munawir (2018) sistem adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan-kegiatan yang saling berkaitan dan susunan prosedur-prosedur yang saling berhubungan, sinergi dari semua unsur-unsur dan elemen-elemen yang ada didalamnya, yang menunjang pelaksanaan dan mempermudah kegiatan-kegiatan utama tercapai dari suatu organisasi ataupun kesatuan kerja. Dari definisi sistem diatas, maka dapat dikatakan bahwa sistem adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya untuk melaksanakan suatu kegiatan-kegiatan secara bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan.

### **2.3. Pengertian FIF GRUP**

FIF GROUP PT Federal International Finance (FIF) adalah perusahaan pembiayaan yang dimiliki sepenuhnya oleh Astra. Bisnis FIF awalnya difokuskan pada pembiayaan konvensional dan Syariah untuk mendukung penjualan ritel sepeda motor Honda. Selanjutnya telah dikembangkan produk pembiayaan sepeda motor bekas dan SPEKTRA sebagai kredit barang konsumsi umum, termasuk elektronik dan peralatan rumah tangga. “Salah satu prioritas utama dalam fokus kerja FIF adalah intensifikasi jaringan distribusi dengan mengutamakan sinergi dan hubungan antar fungsi dengan mitra kerja, baik dalam lingkungan jaringan bisnis Astra, Honda Sales Operation, dealer otomotif dan lainnya” untuk pengembangan operasional produk, di antaranya produk joint financing. Inovasi produk, seperti SPEKTRA card, bertujuan untuk ekspansi dan diversifikasi basis pelanggan. Untuk menunjang seluruh upaya tersebut, pelayanan yang maksimal bagi nasabah juga menjadi prioritas utama dalam penanganan keluhan nasabah, yang dilakukan berdasarkan fokus di tingkat cabang atau departemen terkait sehingga

respon dan penyelesaian dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat, umumnya dalam jangka waktu 2 x 24 jam.

#### **2.4. Klasifikasi Sistem**

Berdasarkan ketiga pengklasifikasian tersebut sistem informasi dibagi lagi menjadi beberapa bagian, ini dimaksudkan agar jenis sistem informasi lebih jelas. Menurut level organisasi sistem informasi dibagi menjadi tiga jenis yaitu, sistem informasi departemen, sistem informasi perusahaan dan sistem informasi antar organisasi. Sistem informasi organisasi adalah sistem informasi yang hanya digunakan pada level organisasi saja, misalnya salah satu aplikasi digunakan untuk memantau pegawai. Jenis sistem informasi yang kedua adalah sistem informasi area fungsional, adalah sistem informasi yang ditujukan untuk memberikan informasi bagi kelompok orang yang berada pada bagian tertentu dalam perusahaan. Sedangkan sistem informasi berdasarkan dukungan yaitu berdasarkan dukungan yang diberikan kepada pemakai, sistem informasi yang digunakan pada semua areal fungsional. Sistem informasi terkadang diklasifikasikan berdasarkan aktivitas pada level manajemen. Berdasarkan hal ini terdapat pengelompokan sebagai berikut: sistem informasi pengetahuan, sistem informasi operasional, sistem informasi manajerial dan sistem informasi strategis.

#### **2.5. Defenisi Finance**

Finance adalah mempelajari bagaimana individu, bisni, dan organisasi meningkatkan, mengalokasi, dan menggunakan sumber daya moneter sejalan dengan waktu dan juga menghitung risiko dalam menjalankan proyek mereka. Istilah keuangan (finance) dapat berarti :

1. Ilmu keuangan, dan asset lainnya.
2. Manajemen asset tersebut.
3. Menghitung, dan mengatur risiko proyek Finance mempunyai kemiripan dengan Ekonomi. Dalam ekonomi kita mempelajari mengalokasi sumber daya yang terbatas sedangkan finance kita mempelajari bagaimana sumber daya yang terbatas itu dialokasikan.

## **2.6. UML (*Unified Modelling Language*)**

UML (*Unified Modelling Language*) adalah sebuah “bahasa” yang telah menjadi standar dalam industri untuk visualisasi, merancang dan mendokumentasikan sistem piranti lunak, dimana aplikasi tersebut dapat berjalan pada piranti keras, sistem operasi dan jaringan apapun serta ditulis dalam bahasa pemrograman. Unified Modeling Language selanjutnya disebut UML adalah sebuah teknik pengembangan sistem yang menggunakan bahasa grafis sebagai alat untuk pendokumentasian dan melakukan spesifikasi pada sistem Sri Mulyani (2016).UML mendefenisikan diagram-diagram sebagai berikut :

### **a. *Use-Case Diagram***

*Use Case Diagram*, yaitu diagram yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara sistem dengan aktor. Diagram ini hanya menggambarkan secara global. Karena *use case diagram* hanya menggambarkan sistem secara global, maka elemen-elemen yang digunakanpun sangat sedikitSri Mulyani (2016).Untuk lebih jelasnya fungsi dari simbol *Use Case diagram* dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 2.1 Simbol *Use-Case Diagram***

Notasi	Keterangan	Simbol
<i>Actor</i>	Peggunaan sistem atau yang beritegrasi dengan sistem, bila manusia, aplikasi atau objek lain	
<i>Use Case</i>	Digunakan dengan lingkungan elips dengan nama Use Casenya tertulis di tengah lingkaran	
<i>Assosiation</i>	Digambarkan dengan sebuah garis yang berfungsi menghubungkan aktor dengan Use Case	

**b. *Activity Diagram***

*Activity Diagram*, yaitu diagram yang digunakan untuk menggambarkan alur kerja (aktivitas) pada use case (proses), logika, proses bisnis dan hubungan antara aktor dengan alur-alur kerja *use case* Sri Mulyani (2016). Berikut ini dapat dilihat simbol-simbol yang digunakan pada *activity diagram*.

**Tabel 2.2 Simbol *Activity Diagram***

Notasi	Keterangan	Simbol
Initial State	Titik awal untuk memulai suatu aktivitas	
Final State	Titik akhir untuk mengakhiri suatu aktivitas	
Activity	Mendatangkan sebuah aktivitas	
Decision	Pilihan untuk pengambilan keputusan	
Fork/Join	Menunjukkan kegiatan menggabungkan dua panel aktivitas menjadi satu panel aktivitas atau panel	

	aktivitas menjadi dua	
Send	Tanda pengiriman	
Received	Tanda penerimaan	
Control Flow	Arus aktivitas	
Note	Catatan khusus untuk sebuah aktivitas	
Association	Menunjukkan relationship atau hubungan antar class	
Dependency	Menunjukkan ketergantungan antara satu class dengan class yang lain	

### c. *Sequence Diagram*

*Sequence diagram* menggambarkan interaksi antar objek di dalam dan di sekitar sistem (termasuk pengguna, *display*, dan sebagainya) berupa *message* yang digambarkan terhadap waktu. *Sequence diagram* terdiri atas dimensi vertikal (waktu) dan dimensi horizontal (objek-objek yang terkait). Beberapa simbol yang digunakan pada *Sequence diagram*, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 2.3 Simbol *Sequence diagram***

Notasi	Keterangan	Simbol
<i>Object</i>	<i>Object</i> adalah <i>instance</i> dari sebuah class yang dituliskan tersusun secara horizontal diikuti lifeline.	
<i>Activation</i>	Indikasi dari sebuah objek yang melakukan suatu aksi	

<i>Lifeline</i>	Indikasi keberadaan sebuah objek dalam basis waktu	⋮
<i>Message</i>	Indikasi untuk komunikasi antar object	→

#### d. *Class Diagram*

*Class diagram* menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. *Class diagram* menggambarkan struktur dan deskripsi *class*, *package* dan objek beserta hubungan satu sama lain seperti *containment*, pewarisan, asosiasi, dan lain-lain (Muhamad Imam (2017)).

Berikut ini tabel 2.4 simbol dalam *class diagram*.

**Tabel 2.4 Simbol *Class Diagram***

No.	Simbol	Keterangan
1	<p><i>Package</i></p> 	Package merupakan sebuah bungkus dari satu atau lebih kelas.
2	<p><i>Operasi</i></p> 	Kelas pada struktur sistem.
3	<p><i>Antarmuka/ interface</i></p> 	Himpunan dari objek-objek yang berbagi atribut serta operasi yang sama.
4	<p>Asosiasi</p> 	Relasi antar kelas dengan makna umum, asosiasi biasanya juga disertai dengan multiplicity.

5	Asosiasi berarah / directed asosiasi 	Relasi antar kelas dengan makna kelas yang satu digunakan oleh kelas lain, asosiasi biasanya juga disertai dengan multiplicity.
6	Generalisasi 	Relasi antar kelas dengan makna generalisasi-spesialisasi (umum khusus).
7	Kebergantungan/ defedency 	Relasi antar kelas dengan makna kebergantungan antar kelas.
8	Agregasi 	Relasi antar kelas dengan makna semua bagian (whole-part).

## 2.7 Penelitian Terdahulu

Rasid (2007), Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam berbelanja di supermarket Suzuya Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam berbelanja dan mengetahui seberapa besar pengaruh antara faktor-faktor tersebut (budaya, sosial, pribadi dan psikologis) terhadap perilaku konsumen Suzuya Pekanbaru. Juga untuk mengetahui dari empat faktor tersebut di atas memiliki nilai dan memberikan pengaruh paling dominan atau paling besar dalam mempengaruhi perilaku konsumen dalam berbelanja pada supermarket tersebut. Sulfa Rahma (2007), Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih SMKN 1 Bangkinang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam

berbelanja dan mengetahui seberapa besar pengaruh antara factor-faktor tersebut (budaya, social, pribadi dan psikologis) terhadap perilaku konsumen dalam memilih SMKN 1 Bangkinang. Juga untuk mengetahui dari empat factor tersebut di atas memiliki nilai dan memberikan pengaruh paling dominan atau paling besar dalam mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih SMKN 1 Bangkinang.

Lisa Tina Ria, (2012) Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen berbelanja pada Swalayan 999 Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam berbelanja pada Swalayan 999 Pekanbaru dan mengetahui seberapa besar pengaruh antara factor-faktor tersebut (budaya, social, pribadi dan psikologis) terhadap perilaku konsumen pada Swalayan 999 Pekanbaru. Juga untuk mengetahui dari empat factor tersebut di atas memiliki nilai dan memberikan pengaruh paling dominan atau paling besar dalam mempengaruhi perilaku konsumen dalam berbelanja pada Swalayan 999 Pekanbaru.