

Prinsip - Prinsip Sistem Informasi

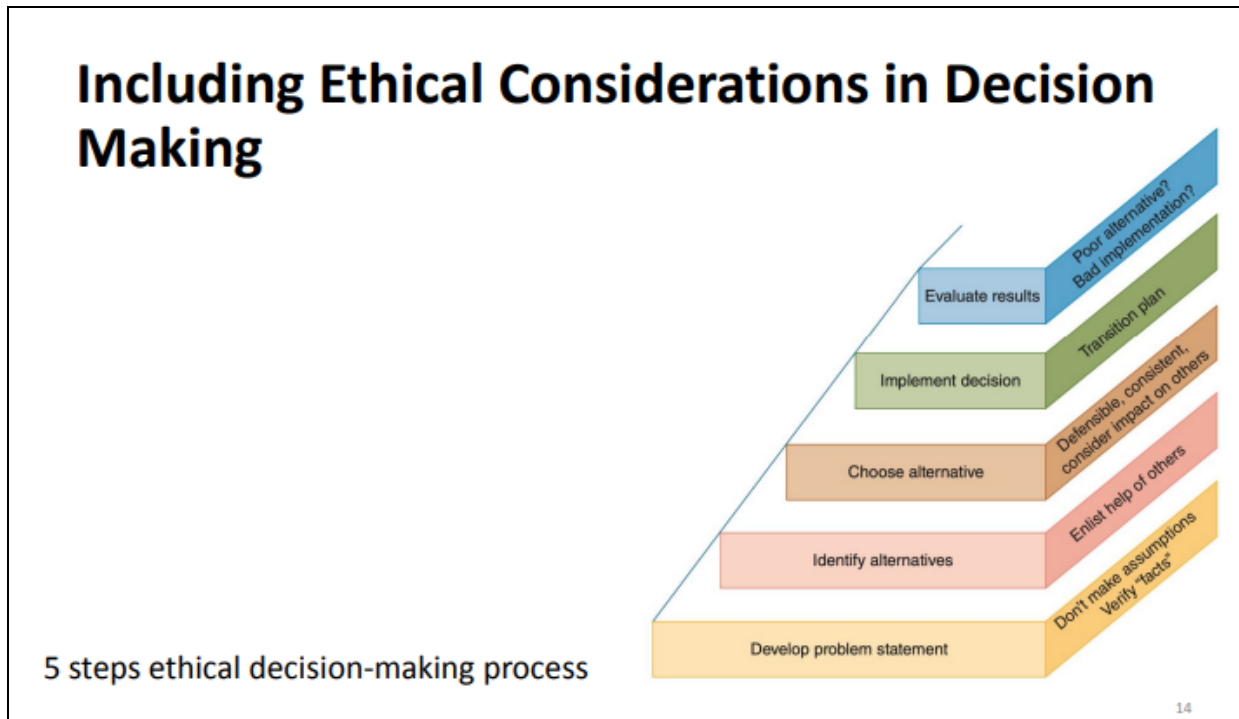
Studi Kasus 2

Kelompok C20:

1. Yosef Nuraga Wicaksana 2206082751
2. Clement Samuel Marly 2206082114
3. Alexander Audric Johansyah 2206815466
4. Tohodo Betrand Simamora 2206083376

Unhappy Employee (Social and Ethical Issues)

Asumsikan kalian adalah seorang Customer Support Manager untuk Small software manufacturer. Anda memiliki 10 orang dalam tim, lalu ada tambahan terbaru untuk tim kalian, yaitu Elliot, fresh graduated lulusan ilmu komputer perguruan tinggi. Dia sedikit kewalahan dengan volume panggilan, tetapi belajar dengan cepat dan melakukan yang terbaik untuk mengikutinya. Suatu hari, saat makan siang, salah satu anggota tim menginformasikan bahwa dia mendengar percakapan telepon yang terdengar seperti Elliot sedang berbicara dengan seorang headhunter dan mengungkapkan ketidakbahagiaan dengan situasi yang dia hadapi saat ini. Mendengar hal tersebut, kalian merasa terkejut dan khawatir. Seluruh anggota tim lainnya juga tidak tahu akan hal tersebut, terlebih Elliot juga sangat dibutuhkan bantuannya untuk menangani kasus-kasus yang muncul oleh rilis perangkat lunak terbaru. Jika tim kalian akan kehilangan dia, kalian harus segera mencari penggantinya. Haruskah kalian menghadapi Elliot dan menuntut untuk mengetahui niatnya? atau Haruskah kalian menghindari isu tersebut dan mulai mencari penggantinya? Bagaimanakah tindakan lain yang sesuai? Perhatikan 5 steps ethical decision-making process, dan putuskan langkah apa selanjutnya?



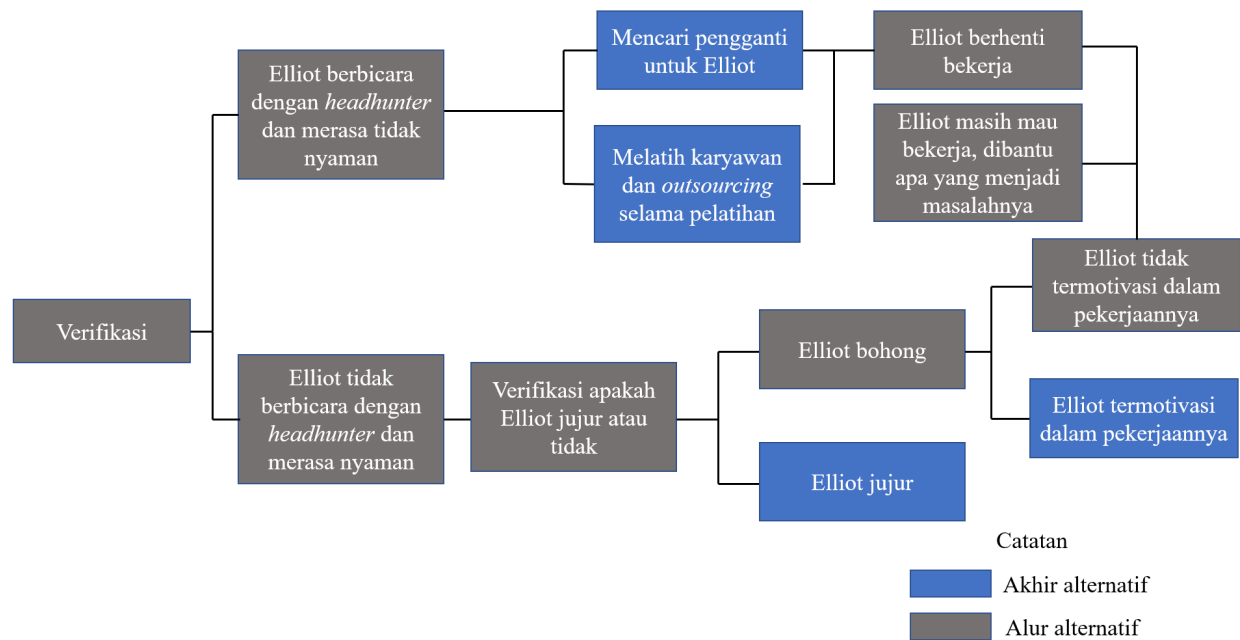
Gambar 1.0
Five Steps Ethical Decision-Making Process

Pertanyaan dan Jawaban

1. Fakta atau isu apa yang muncul dalam kasus di atas?

Fakta atau isu yang muncul dalam kasus di atas adalah terdapat kasus-kasus baru yang muncul akibat keluarnya perangkat lunak terbaru. Elliot, seorang *fresh graduate* mampu menangani kasus-kasus baru yang muncul akibat perangkat lunak terbaru, tetapi terdengar sedang berbicara dengan *headhunter* atau pencari tenaga kerja dan mengungkapkan ketidaknyamanannya akan keadaan di tim sekarang.

2. Identifikasikan alternatif penyelesaian untuk kasus di atas?



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

Gambar 2.0
Alur Alternatif Penyelesaian Kasus

Pertama, isu mengenai Elliot yang terdengar sedang berbicara dengan *headhunter* dan merasa tidak nyaman atau bahagia di tim perlu diverifikasi atau dikonfirmasi terlebih dahulu. Verifikasi harus dilakukan tanpa menyinggung Elliot atau dengan mengungkapkan kesulitan tim akan kasus-kasus perangkat lunak terbaru.

Setelah itu ada dua kemungkinan, kemungkinan pertama adalah Elliot benar berbicara dengan *headhunter* dan merasa tidak nyaman di tim. Kemungkinan kedua adalah Elliot tidak berbicara dengan *headhunter* dan perasaan tidak nyaman yang dirasakan Elliot bukan mengenai tim.

Apabila Elliot benar berbicara dengan *headhunter* dan merasa tidak nyaman di tim, maka kami sebagai *Customer Support Manager* perlu mencari cara untuk menyelesaikan kasus-kasus mengenai perangkat lunak terbaru. Terdapat dua cara untuk menangani kasus-kasus perangkat

lunak terbaru. Cara pertama adalah mencari pengganti Elliot yang bisa menyelesaikan kasus-kasus perangkat lunak terbaru. Cara kedua adalah dengan melatih karyawan untuk menyelesaikan kasus-kasus perangkat lunak terbaru. Cara pertama lebih efisien dan tidak memakan waktu, namun tim akan terlalu bergantung pada karyawan baru tersebut dan isu ini dapat berulang kembali. Sebaliknya, cara kedua lebih kami sarankan karena lebih aman dalam jangka waktu lama walaupun memakan waktu dan tim tidak bisa menyelesaikan kasus mengenai perangkat lunak terbaru dalam waktu dekat. Dalam hal ini, tim bisa *outsourcing* beberapa orang yang mampu menyelesaikan kasus mengenai perangkat lunak terbaru sementara karyawan lainnya dilatih untuk menyelesaikan kasus-kasus tersebut.

Kemungkinan kedua, Elliot mengungkapkan bahwa dia tidak sedang berbicara dengan headhunter atau ketidaknyamanan yang dia katakan bukan terarah pada tim. Dalam kasus ini, Elliot akan memiliki kemungkinan yang kecil untuk keluar atau pindah ke tim lain. Walaupun Elliot telah mengungkapkan bahwa dia tidak sedang berbicara dengan *headhunter*, kami sebagai *Customer Support Manager* perlu tetap mengawasi Elliot untuk sementara waktu. Baik dalam pekerjaan atau cara bersikap, Elliot perlu diawasi untuk mengetahui apakah ia benar-benar nyaman dan termotivasi dalam bekerja. Terdapat dua kasus yang dapat terjadi:

- Apabila terlihat bahwa Elliot tidak termotivasi, tidak nyaman, dan tidak menikmati pekerjaannya, maka Elliot kemungkinan besar berbohong mengenai tidak pernyataannya. Jika hal tersebut terjadi, kami akan berusaha menangani situasi dengan cara melakukan verifikasi kembali kepada Elliot tentang kendala yang dia sedang alami sekarang. Setelah kami mengidentifikasi alasan apa yang menyebabkan Elliot tidak puas dengan keadaannya, kami akan mencari solusi yang tepat untuk memperbaiki situasi tersebut. Jika Elliot memutuskan untuk berhenti bekerja, kami akan mendukung keputusan Elliot

serta melakukan *exit interview* untuk mendapatkan *feedback* agar kami bisa memperbaiki lingkungan dan pengalaman kerja kedepannya. Jika Elliot memutuskan untuk tetap bekerja, kami akan menerapkan solusi yang tepat untuk kendala yang dihadapi Elliot. Tetapi jika Elliot tetap kehilangan motivasi dan tidak nyaman setelah memutuskan untuk tetap bekerja, kami akan melakukan pemberhentian kerja terhadap Elliot. Setelah itu, kami akan menggunakan alternatif (melatih karyawan dan *outsourcing* karyawan yang mampu menyelesaikan kasus perangkat lunak terbaru) yang sama seperti apabila Elliot benar berbicara dengan *headhunter* dan merasa tidak nyaman.

- Apabila Elliot terlihat nyaman dan termotivasi masih termotivasi dalam hasil pekerjaannya, maka rutinitas bisa dilanjutkan kembali. Karyawan lain akan dilatih juga untuk membantu Elliot dalam tugasnya dan mencegah isu ini berulang kembali.

3. Buat sebuah Pernyataan Penelitian (Problem Statement) dari kasus di atas?

Pernyataan penelitian atau *problem statement* merupakan langkah awal yang diperlukan dalam menentukan langkah selanjutnya yang perlu dilakukan. Terdapat beberapa pertanyaan penting yang perlu diperhatikan dalam menyusun pernyataan penelitian kami, yakni:

- a. Apakah informasi yang diberikan oleh karyawan mengenai adanya rekan kerja dengan posisi penting akan *resign* dari posisinya merupakan informasi yang benar?
- b. Apakah dengan keluarnya karyawan tersebut membawa dampak dalam kinerja tim perusahaan?
- c. Apakah dengan keluarnya karyawan tersebut kualitas pelayanan pada konsumen dapat tetap berjalan baik?

Dari ketiga poin pertanyaan tersebut maka pernyataan penelitian yang kami susun dalam kasus ini adalah berikut:

Terdapat informasi mengenai seorang karyawan yang memiliki posisi penting dalam kondisi perusahaan saat ini untuk *resign* dari posisi pekerjaannya sekarang karena situasi lingkungan kerja yang kurang nyaman. Informasi tersebut berdasarkan percakapannya yang seakan - akan berbicara dengan *headhunter* dan mengeluh dengan kondisinya sekarang. Apabila karyawan tersebut *resign* dari posisinya, maka hal tersebut akan berdampak besar pada kinerja karyawan karena seluruh anggota tim bergantung pada karyawan tersebut dalam penanganan kasus-kasus perilsan perangkat lunak baru sehingga pelayanan kasus perangkat lunak baru akan terhambat dan berdampak besar pada konsumen yang menggunakan jasa layanan perusahaan.

4. Berdasarkan nomor 2, Identifikasikan kasus penyelesaian di atas, Apakah perlu adanya keterlibatan pihak ketiga sebagai pihak netral?

Dalam masalah yang terjadi di tempat kerja, pihak ketiga sebagai pihak netral sangat diperlukan dalam penyelesaian masalah. Pihak netral memberikan pandangan yang objektif dan tidak memihak untuk membantu pihak-pihak yang terlibat dalam masalah yang dialami untuk menemukan solusi yang tepat. Jika kita ingin melakukan verifikasi dengan Elliot tentang masalah yang dihadapinya, kita dapat menggunakan SDM profesional, manajer dari departemen lain, atau konsultan eksternal sebagai pihak netral. Mereka dapat menampung kendala dari kedua belah pihak dan dapat memberikan nasihat serta membantu menemukan solusi yang tepat yang dapat diterima oleh semua pihak.

Referensi

Nickels, W. G., McHugh, J. M., & McHugh, S. M. (2005). Understanding business. Taking Risks and Making Profits within the Dynamic Business Environment (pp 2-20). Boston: McGraw-Hill/Irwin.

Reynolds, G. (2018). Ethics in Information Technology. Cengage Learning (pp 25 - 27).