**ANALISIS ETIKA DAN PROFESIONALISME PENERAPAN *OUTSOURCING INFORMATION TECHNOLOGY* DI PERBANKAN**

**Arul Rachman1, Annisa Khusnul Laily2, Ariq Naufal3**

1,2,3 Program Studi Teknik Informatika, Politeknik Negeri Indramayu

Email: 1<arulrachmanfaruqhy@gmail.com>, 2[annisakhulaily@gmail.com](mailto:annisakhulaily@gmail.com), 3<ariqnaufal123@gmail.com>

**Abstrak**

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang berperan penting sebagai perantara keuangan dalam perekonomian suatu negara. Bank menyimpan berbagai macam informasi penting, terutama informasi mengenai identitas nasabah dari bank tersebut. Sehingga keamanan dan privasi setiap nasabah bank menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Dalam meningkatkan kualitas keamanan yang tinggi, tak jarang pihak bank melakukan kerja sama dengan perusahaan penyedia jasa *outsourcing*, terutama di bidang *information technology*. Dalam hukum ketenagakerjaan, *outsurcing* merupakan suatu perjanjian pemborongan pekerjaan. Peran *outsourcing* sangat strategis, sehingga perlu memiliki sistem *outsourcing* yang dapat saling menjaga privasi nasabah bank. Trend penggunaan *outsourcing* di bidang *information technology* mengharuskan pimpinan level atas sebuah perbankan harus menghitung kelebihan dan kelemahan penggunaan *outsourcing* di bidang *information technology* ini. Dengan menerapkan *outsourcing*, privasi dan keamanan nasabah maupun pegawai bank ikut dipegang oleh perusahaan pihak ketiga. Dalam paper ini akan dibahas mengenai etika dan profesionalisme *information technology* perusahaan *outsourcing* ketika suatu institusi perbankan mengalihdayakan divisi pentingnya kepada pihak ketiga.

***Kata Kunci:*** *Etika Profesi, Outsourcing, Information Technology, Bank.*

***Abstract***

*Banks are one of the financial institutions that play an important role as financial intermediaries in the economy of a country. Banks store various kinds of important information, especially information regarding the identity of customers from the bank. So that the security and privacy of each bank customer is very important to pay attention to. In improving the quality of high security, banks often cooperate with outsourcing service providers, especially in the field of information technology. In employment law, outsourcing is a job contracting agreement. The role of outsourcing is very strategic, so it is necessary to have an outsourcing system that can protect the privacy of bank customers. The trend of using outsourcing in the field of information technology requires that the top level leadership of a bank must calculate the advantages and disadvantages of using outsourcing in the field of information technology. By implementing outsourcing, the privacy and security of customers and bank employees are also held by third party companies. In this paper, we will discuss the ethics and professionalism of information technology outsourcing companies when a banking institution outsources its important division to a third party.*

***Keywords:*** *Professional Ethics, Outsourcing, Information Technology, Bank.*

1. **PENDAHULUAN**

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang berperan penting sebagai perantara keuangan dalam bidang perekonomian di suatu negara. Dalam menjalankan tugasnya, bank harus selalu menjaga privasi dan keamanan identitas setiap nasabahnya, sehingga bank memerlukan kualitas keamanan yang tinggi dan terjamin. Untuk mendapatkan kinerja yang sangat baik dalam bertugas, tak jarang pihak bank bekerja sama dengan perusahaan penyedia *outsourcing.* Di zaman yang semakin canggih dalam penggunaan teknologi, bank juga harus ikut serta menggunakan teknologi untuk memudahkan pekerjaannya. Sehingga bank melakukan kerja sama dalam pengalihdayaan kinerja divisinya kepada pihak ketiga, yaitu perusahaan penyedia *outsourcing* di bidang *information technology*.

*Outsourcing* berasal dari bahasa Inggris yang memiliki arti alih daya. *Outsourcing* dapat disebut juga dengan *contracting out*, yaitu pemindahakn operasi dari satu perusahaan ke tempat lain. Selain itu, *outsourcing* juga dapat disebut sebagai perjanjian pemborongan pekerjaan. Pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 64, disebutkan bahwa perusahaan dapat menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lainnya melalui perjanjian pemborongan pekerjaan atau penyedia jasa pekerja yang dibuat secara tertulis [Kunarti, 2006].

Penerapan *outsourcing* dimungkinkan secara hukum dengan keterikatan hukum antara peusahaan penyedia jasa *outsourcing* yang selanjutnya disebut *provider* dengan pihak bank pengguna jasa yang disebut dengan *client*. *Outsourcing* di bidang *information technology* sudah menjadi tren dunia saat ini.

Dalam bukunya, Applegate, (2004), mengungkapkan metode *IT Service Delivery* dalam rangka efisiensi fungsi bisnis suatu institusi, atau dengan cara *oursourcing.* Dari segi efisiensi, institusi yang melakukan *outsourcing* memiliki keuntungan dari segi operasional harian, penanganan SDM dan peralatan yang dibutuhkan yang telah disediakan oleh perusahaan penyedia jasa *outsourcing* yang terkait. Permasalahan ketenagakerjaan seperti kesehatan, pensiun, cuti dan sebagainya tidak lagi menjadi sebuah masalah karena telah dilakukan oleh perusahaan *outsourcing* itu sendiri.

Dengan adanya kebutuhan yang sangat tinggi terhadap *outsourcing* di bidang *information technology* ini harus dibarengi dengan etika profesi dan profesionalisme *information technology* yang tinggi. Hal ini disebabkan karena perusahaan *outsourcing* ini juga akan turut serta memegang informasi-informasi penting dengan dari *client*. Sehingga etika dan profesionalisme harus dijunjung tinggi.

Dampak langsung yang dapat dirasakan dari pemindahan wewenang *information technology* kepada pihak ketiga dari sisi *information technology* yaitu dapat diketahuinya informasi mengenai nasabah oleh *information technology,* baik ketika melakukan *setting backup database*, *setting email* dan portal, data *user teller*, data *history* ATM dan sebagainya yang mungkin saat dilakukan *maintenance* maupun *setting*. Walaupun demikian, semua tergantung dari etika *information technology* pihak *outsourcing* itu sendiri, pihak bank juga memiliki etika untuk menjaga kerahasiaan, keamanan dan privasi nasabahnya dengan cara membuat aturan-aturan yang meminimalkan sebanyak mungkin kemungkinan penyalahgunaan oleh pihak *outsourcing* yang melanggar etika. [Handayanto].

Pada paper ini, analisa dilakukan pada PT Bank Danamon, Tbk. yang merupakan perusahaan swasta nasional perbankan yang tersebar dari Aceh hingga Papua. Beberapa perusahaan *outsourcing Information Technology* (IT) yang tercatat antara lain master *system*, altelindo, solusi dan sebagainya yang menangani divisi yang berbeda. Untuk masalah penanganan data nasabah harian ditunjuk PT Altelindo Karya Mandiri (altelindo) antara lain menangani instalasi prasarana dan sarana cabang (networking, desktop, sistem transaksi cabang beserta servernya). Dengan ruang lingkup cabang yang ada di Bank Danamon, Tbk, akan diteliti terlebih dahulu data apa saja yang terletak di cabang yang melibatkan pihak ketiga (*outsourcing*).

Tujuan dari penulisan paper ini adalah apakah melakukan tindakan penerapan *outsourcing information technology* melanggar etika perbankan dari segi kerahasiaan, keamanan dan privasi para nasabah bank dan informasi penting lainnya. Manfaat dari penulisan ini yaitu dapat menjadi sumber pertimbangan saat pihak bank akan mengalihdayakan divisi *information technology* pada perusahaan dan siap merancang manajemen resiko tambahan untuk kasus *outsourcing* ini. Sehingga dengan mengetahui resiko yang mungkin terjadi pihak pertama dapat melakukan langkah awal yang dapat meminimalisir resiko yang mungkin akan terjadi.

1. **METODE**

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode deskriptif atau survey, yaitu sebuah metode penyelidikan yang dilakukan untuk mendapatkan fakta-fakta dan gejala-gejala yang terdapat pada pihak bank, dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, terutama yang berkaitan dengan kegiatan *outsourcing* di PT Bank Danamon, Tbk Indonesia, Tbk.

Studi pustaka pada penelitian ini dilakukan dengan membaca jurnal-jurnal dan buku teks mengenai *outsourcing* di dunia *information technology* yang tersedia di internet.

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada paper ini akan dibahas mengenai etika profesi dan profesionalisme *outsourcing information technology* di perbankan. Analisis dilakukan dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan etika dasar, kemudian dilanjutkan dengan menjawab pertanyaan utama yaitu apakah secara etika, pemanfaatan *outsourcing* tidak melanggar etika. Beberapa polemik etika yang sering ditemui adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana peran etika profesi dan profesionalisme *outsourcing information technology* terhadap perusahaan yang menggunakan jasanya?
2. Apakah pihak *outsourcing information technologi* dibolehkan untuk melihat isi dari email *client*?
3. Apakah pihak *outsourcing information technologi* dibolehkan untuk melihat isi dari *database* yang akan di-*backup* atau di-*setup*?
4. Apakah pihak *outsourcing information technologi* dibolehkan untuk meminjam *password* untuk kemudahan *setting* dan instalasi?
5. Apakah pihak *outsourcing information technologi* dibolehkan untuk melihat *history* transaksi cabang yang dimiliki oleh *client*?

Dari pertanyaan-pertanyaan di atas, akan dibahas secara runtut pada paper ini.

**Definisi Etika Profesi**

Etika merupakan suatu tindakan yang dapat dinilai baik dan buruknya oleh orang lain. Dalam sebuah profesi, terdapat berbagai macam etika yang harus dijaga, baik tertulis maupun tidak tertulis, hal ini juga berlaku untuk profesi yang berkaitan dengan *information technology*.

Sedangkan etika profesi merupakan suatu aturan yang dibuat untuk dapat ditaati oleh seluruh anggota organisasi sebuah profesi, aturan tersebut berkaitan dengan sesuatu hal yang boleh maupun tidak boleh dilakukan.

Dalam hubungannya dengan etika profesi *information technology,* seseorang harus memiliki beberapa peranan terhadap perusahaan yang sedang menjadi *client-*nya saat ini, baik berupa data-data dari perusahaan terkait maupun kepercayaan yang diraih olehnya. Sehingga moral atau etika sangat berkaitan dengan profesi yang dijalankan, seseorang harus memiliki batasan-batasan yang terikat menurut hukum atau kontrak yang telah disepakati antara kedua belah pihak [Amani, 2021].

**Definisi Profesionalisme**

Profesionalisme merupakan sutau komitmen anggota profesi dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan anggotanya secara terus menerus [Razbani, 2020].

Profesionalisme mengacu pada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota sebuah profesi untuk selalu mewujudka dan meningkatkan profesionalnya. Setiap orang yang berprofesi dalam bidang *information technology* senantiasa dituntut untuk dapat bersikap profesional dalam pekerjaannya. Dalam profesionalisme mencakup keahlian dalam mengoptimalkan ilmu pengetahuan, skill, waktu, tenaga, sumber daya dan sebuah strategi pencapaian yang dapat memuaskan berbagai elemen.

Dalam menjalankan profesinya, seorang *information technology* harus memiliki persyaratan profesionalisme sebagai berikut.

1. Dasar ilmu yang kuat di bidangnya,
2. Penguatan kiat-kiat profesi yang dilakukan berdasarkan riset dan praktis, bukan konsep atau teori belaka,
3. Pengembangan kemampuan profesional berkesinambungan.

Sedangkan penyebab rendahnya profesionalisme di bidang *information technology* antara lain sebagai berikut.

1. Masih banyak pekerja di bidang *information technology* yang tidak menekuni profesinya secara total atau hanya sambilan,
2. Belum adanya konsep yang jelas dan terdefinisi mengenai norma dan etika profesi bekerja di bidang *information technology*,
3. Kemungkinan masih belum ada organisasi profesional yang menangani para profesional di bidang *information technology*.

**Definisi *Outsourcing Information Technology***

*Outsourcing* berasal dari bahasa Inggris *out* yang berarti keluar dan *source* yang berarti sumber. *Outsourcing* merupakan sebuah bentuk perjanjian kerja sama antara perusahaan A sebagai pengguna jasa dengan perusahaan B sebagai penyedia jasa, di mana perusahaan A meminta kepada perusahaan B untuk menyediakan tenaga kerja yang diperlukan untuk bekerja di perusahaan A dengan membayar sejumlah uang dan upah atau gaji tetap dibayarkan oleh perusahaan B. *Outsourcing* merupakan suatu alternatif dalam melakukan pekerjaan sendiri. Tetapi *outsourcing* tidak hanya sekedar mengontrakkan secara biasa, tetapi jauh melebihi itu.

Keputusan sebuah perusahaan untuk melakukan *outsourcing* tak selalu disebabkan karena ketidakmampuan melakukan pekerjaan tersebut sendiri. Pertimbangan biaya memang selalu menjadi alasan, termasuk aturan ketenagakerjaan tetapi nilai strategisnya juga tak kurang menjadi perhatian yang sangat penting. Dengan melakukan penyerahan pekerjaan ke pihak lainnya yang lebih profesional di bidangnya, diharapkan akan mampu memperoleh suatu dukungan yang lebih baik. Sedangkan perusahaan penyedia jasa *outsourcing* dapat lebih berkonsentrasi pada inti binis yang dijalankan, sehingga berpeluang menjadi lebih kompetitif [Effendi, 2015].

Beberapa alasan sebuah perusahaan melakukan *outsourcing information technology* adalah sebagai berikut.

1. Kurangnya keahlian teknikal internal,
2. Mengurangi biaya,
3. Kesesuaian bisnis,
4. *Inflexible first pass contract governance processes.*

Keuntungan penerapan *outsourcing information technology* yaitu sebagai berikut.

1. Akses keahlian dan penyebaran dari teknologi yang baru,
2. Meningkatkan level fleksibilitas,
3. Penurunan biaya-biaya,
4. Meningkatkan kemampuan memprediksi biaya-biaya.

Kerugian dalam melakukan *outsourcing* antara lain sebagai berikut.

1. Tidak sedikit perusahaan yang mengalami kesulitan dalam menemukan para manager yang berkualitas untuk mengasumsikan peran manajemen dari suplier *information technology*.
2. Kerahasiaan data sebuah perusahaan yang menjadi *client* perusahaan penyedia jasa *outsourcing* dapat diakses oleh pegawai suplier *information technology*.
3. Ketergantungan pada suplier *information technology*.

**Apakah pihak *outsourcing information technology* dibolehkan untuk melihat isi dari email *client*?**

Dalam beberapa kasus, tidak sedikit *user* yang belum dapat menangani *email* karena *setting email* memerlukan alamat pop3 dan smtp yang mungkin berbeda antara satu divisi dengan divisi lainnya sehingga membutuhkan bantuan dari pihak *information technology* untuk bantuan.

Masih dikatakan etis jika perusahaan melihat isi komputer seorang pegawai dengan alasan, computer tersebut merupakan asset perusahaan. Tentu saja pihak perusahaan berkewajiban memberitahukan diawal bahwa pada saat tertentu pihak perusahaan akan mengecek *hardware* dan *software* serta data dari perangkat yang dipinjamkan perusahaan [Barger, 2008].

Dalam sebuah perusahaan, membutuhkan sebuah bantuan dari pihak *IT* untuk menangani masalah seperti user yang belum dapat menangani *email* karena *setting email* yang berbeda antara satu divisi dengan divisi yang lain. Sumber informasi yang didapat dari nasabah merupakan sesuatu yang berharga meskipun itu data sederhana atau sekedar informasi nama dan lainnya. Masalah *email* yang terjadi disuatu bank merupakan masalah yang dapat dicegah kebocoran informasinya, seandainya orang yang menggunakan *email* secara mandiri mengamankan datanya. Alangkah baiknya memperbaiki kerusakan yang terjadi tanpa perlu bantuan pihak *IT* apalagi sampai melakukan *sharing password* walaupun kepada pihak *IT* karena memiliki resiko tinggi jika pihak-pihak yang menangani memang berniat ingin mencuri data *email* penting.

**Apakah pihak *outsourcing information technologi* dibolehkan untuk melihat isi dari *database* yang akan di-*backup* atau di-*setup*?**

Bagi pihak perbankan mungkin menyerahkan etika kepada pihak *Outsourcing* apakah sanggup menjaga etika para karyawannya. Etika bagaimana menjaga keamanan, kerahasiaan, dan privasi para nasabahnya. Apakah pihak *Outsourcing* akan bertanggung jawab apabila data nasabah diketahui oleh pihak bank pesaing.

Tentu saja pihak *Outsourcing* memiliki etika untuk menjaga kerahasiaan *database client*-nya. *Database* dilakukan oleh pihak bank untuk melakukan *backup* data yang merupakan proses menggandakan data agar jika data utama rusak, data *backup* dapat menggantikannya yang dilakukan oleh seorang *database* administrator.

**Apakah pihak *outsourcing information technologi* dibolehkan untuk meminjam *password* untuk kemudahan *setting* dan instalasi?**

User memberikan *password* kepada pihak *Outsourcing IT* untuk menguji hasil instalasi *email,* karena kerap dijumpai user yang tidak berada ditempat. Meskipun melarang untuk melakukan *sharing password,* namun dilapangan hal itu sering terjadi. Saat instalasi tentu saja pihak *IT* yang dialihdayakan oleh pihak ketiga memperoleh hak akses, dari *login* hingga isi dari *database* yang dipasang pada tiap server cabang.

Dalam instalasi terdapat langkah-langkah test integrasi (*SIT*), *User Acceptance Test* (*UAT*) dan *Product Assurance Test* (*PAT*) yang harus berjalan normal diketiga tahap tersebut. Kesalahan disalah satu tahap akan menimbulkan resiko saat *software* diberlakukan. Dalam pihak *Outsourcing*, seseorang bekerja terdapat etika umum untuk melakukan aktivitas rekayasa perangkat lunak (*software engineering*). Terdapat beberapa etika seorang perancang perangkat lunak versi 5.2 rekomendasi dari ACM/IEEE-CS *Joint Task Force on Software Engineering Ethics and Profesional Practise* [Barger, 2008]diantaranya:

1. Dalam ranah publik, seorang perancang *software* harus berperilaku konsisten mengikuti harapan-haraoan publik.
2. Seorang perancang perangkat lunak harus berperilaku konsisten dan sesuai dengan harapan *stakeholder.*
3. Seorang perancang perangkat lunak harus mengusahakan produk sedapat mungkin mengikuti standar yang baik.
4. Pimpinan proyek pembuatan *software* harus selalu mengedepankan pendekatan yang beretika dalam melakukan fungsi manajemennya.
5. Seorang perancang *software* harus memiliki integritas dan mengutamakan kepentikan publik.
6. Terhadap rekan kerja, seorang perancang *software* harus berperilaku sprotif dan adil.
7. Seorang perancang *software* harus terus belajar guna meningkatkan kompetensinya dan disertai dengan etika.

**Apakah pihak *outsourcing information technologi* dibolehkan untuk melihat *history* transaksi cabang yang dimiliki oleh *client*?**

Pihak *Outsourcing* kerap dimnta bantuan untuk menangani proses *backup* riwayat transaksi pada mesin *ATM* atau *server* cabang. *History ATM* di*backup* setiap hari, begitu pula histori transaksi di teller. Selain *backup,* pihak *IT* terkadang tidak hanya bertanggung jawab terhadap suksesnya proses *backup* melainkan terhadap hasi; *backup* nya. Jadi mau tidak mau harus melihat isi data untuk memastikan data yang di*backup* benar-benar data yang dimaksud.

Etika yang terlibat dalam *Outsourcing* antara lain etika profesi *IT* (*IT Ethics/Computer Ethic*), etika perbankan dan etika bisnis. Usaha yang telah dilakukan oleh pihak bank untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan baik oleh karyawan internal bank maupun pihak perusahaan *Outsourcing.* Tindakan penyalahgunaan tidak memandang apakah dilakukan oleh karyawan sednri atau pihak ketiga, bahkan resiko lebih besar jika penyalahgunaan dilakukan oleh orang dalam.

Mengingat panduan etika dari ACM/IEEE-CS *Joint Task Force on Software Engineering Ethics and Profesional Practise* yang kebanyakan mensyaratkan dengan ketat etika untuk seseorang yang bekerja dalam dunia teknologi informasi maka beberapa instusi yang mengharuskan diri menangani sekuritas sistem informasi yang banyak dijumpai pada situs perbankan.

1. **PENUTUP**

**Kesimpulan**

**Saran**

**Ucapan Terima Kasih**

1. **DAFTAR PUSTAKA**

Amani, Yasir, Fazlun Nisak dan Yulidayanti. (2021). Manfaat Etika Profesi Konsultan IT Terhadap Kepercayaan Perusahaan. *Jurnal Teknologi Terapan & Sains*. 2(2), 149-156.

Barger, Robert N. (2008). Computer Ethic - A Case - Based Approach. New York: Cambridge University Press.

Effendi, Diana. (2015). Tata Kelola Kerja Sama *Outsourcing Information Technology* Dalam Perspektif ITGI (*Information Technology Governance Institute*). *Jurnal Sistem Informasi.* 7(2), 801-814.

Handayanto. Etika dalam Penerapan *Outsourcing Information Technology* di Perbankan. *Universitas Islam 45 Bekasi*.

Kunarti, Siti. (2006). Perjanjian Pemborongan Pekerjaan (*Outsourcing*) dalam Hukum Ketenagakerjaan. *Jurnal Dinamika Hukum*. 9(1), 67-75.

Razbani, Rizki Dwi. (2020). Etika Profesi Teknologi Informasi Komunikasi. *Universitas Bina Sarana Informatika*.