

OUTSOURCING DI DUNIA TEKNOLOGI INFORMASI

Munawar

an_moenawar@yahoo.com

Abstract

Outsource teknologi informasi adalah penggunaan/ pembelian produk atau jasa teknologi informasi dari vendor di luar perusahaan. Dalam beberapa tahun terakhir ini banyak perusahaan yang menawarkan outsourcing di bidang teknologi informasi. Manfaat utama dari system outsource ini adalah pengurangan biaya tetap dan biaya operasional, perusahaan bisa lebih focus pada bisnis utamanya serta perbaikan proses bisnis internal.

Kata kunci : outsource, fokus, pengurangan biaya

Pendahuluan

Setiap perusahaan sudah tentu memiliki target bisnis masing-masing. Juga, memiliki kebutuhan akan Teknologi Informasi (TI) secara internal. Namun, semakin perusahaan dapat memfokuskan perhatiannya hanya pada inti bisnisnya saja dan menyerahkan penanganan kebutuhan TI-nya kepada pihak lain, maka perusahaan akan semakin dapat berkonsentrasi dalam mengatur strategi dan rencana bisnisnya secara lebih matang, sehingga dapat memenangkan persaingan yang ada.

Dengan kata lain, jika perusahaan hanya memfokuskan diri pada apa yang akan dicapai atau ditargetkan, maka perusahaan akan lebih mudah membaca perkembangan pasar, perubahan pasar, ancaman dan peluang yang ada di lapangan. Hal itu, utamanya, yang paling penting untuk disadari tentang manfaatnya perusahaan melakukan *outsourcing*.

Pembahasan

Outsource adalah sistem yang dibuat atau dibeli dari *vendor* (Laudon, 2002 : 438). Yang dimaksud dengan *vendor* adalah individu atau kelompok yang menjual produk-produk atau jasa layanan IT kepada organisasi yang membutuhkan jasa atau produknya. *Vendor* sendiri dapat dipisahkan atas 2

(dua) bagian, yaitu *vendor* yang membuat produk dan layanannya sendiri disebut kontraktor, dan *vendor* yang hanya menjual produk dan jasa IT dari perusahaan lainnya (*reseller*) disebut sebagai *vendor* saja (Administration for Children and Families [b], 2005).

Perbedaan istilah yang digunakan oleh Laudon dan Martin dijelaskan oleh Schwalbe (2002 : 336) sebagai berikut:

- a. Dalam manajemen proyek, suatu barang dan atau jasa yang didapat dari sumber diluar organisasi (*supplier, vendor, subcontractor, seller, dan sebagainya*) diatur dalam metode yang disebut *procurement*.
- b. Dalam istilah bisnis, *procurement* diganti dengan istilah *purchasing*.
- c. Sementara dalam bidang teknologi informasi, istilah *procurement* diganti dengan *outsourcing*.

Saat ini banyak perusahaan besar yang lebih memilih untuk membeli paket-paket sistem dari *vendor* pembuat perangkat lunak (*software house*) daripada harus membuat sendiri sistem yang dibutuhkan. Hal ini umumnya dilatarbelakangi oleh keinginan perusahaan untuk mendapatkan manfaat dari sisi biaya (*cost beneficial*). Selain itu kurangnya SDM yang ahli dalam bidang sistem

informasi juga menjadi salah satu alasan mengapa perusahaan lebih memilih untuk membeli sistem yang dibutuhkan.

Kurangnya SDM ini akan lebih terasa jika sistem dibuat sendiri, apalagi jika kebutuhan perusahaan akan sistem cukup besar (yang pada umumnya lebih dari 1 macam). Jika sumber daya yang ada dip perusahaan sedang dialokasikan untuk membangun sebuah sistem (yang tentunya membutuhkan waktu yang cukup lama), maka proyek sistem informasi yang lain tentu akan tertunda pelaksanaannya, terlebih lagi jika sumber daya yang lain tidak tersedia (*system project on queue*).

Ternyata fenomena untuk lebih memilih membeli perangkat lunak atau sistem tidak hanya dilakukan oleh perusahaan besar, namun juga oleh perusahaan kecil. Bahkan kecenderungan perusahaan kecil untuk membeli perangkat lunak atau sistem jauh lebih besar daripada perusahaan besar. Faktor utama yang mempengaruhi adalah pada umumnya perusahaan kecil tidak memiliki sumber daya dan kemampuan yang cukup untuk membangun suatu solusi sistem informasi, yang menyebabkan

perusahaan kecil lebih memilih untuk membeli solusi sistem informasi yang sudah jadi dan siap pakai

Ada beberapa alasan mengapa banyak organisasi yang beralih memilih sistem *outsorce* adalah:

- a. Mengurangi berbagai biaya tetap dan biaya selama proyek berjalan (*fixed and recurrent cost*), seperti biaya mempersiapkan perangkat keras atau perangkat lunak untuk membangun sistem.
- b. Memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk lebih memfokuskan diri pada kegiatan bisnis utamanya (*core business*), seperti melayani pelanggan, pemasaran, pembuatan desain produk baru, dan sebagainya.
- c. Memperbaiki proses bisnis internal yang ternyata tidak sesuai dengan yang seharusnya. Hal ini mungkin dapat diketahui saat akan mengadaptasi system. Dari sinilah organisasi dapat menilai prosedur-prosedur yang ada, menggantinya dengan mengadaptasi prosedur-prosedur yang baru..

Untuk memperjelas latar belakang diatas, perhatikan gambar berikut ini:

Stages	Cost of Building System	Cost of Buying System
Definition Phase		
Feasibility Analysis	\$ 50,000	\$ 50,000
Requirements Definition	250,000	200,000
Construction Phase		
System Design	150,000	—
Coding and Testing	150,000	—
System Testing	130,000	100,000
Documentation and Procedures	120,000	25,000
Implementation Phase		
Installation Planning, Data Clean-up, and Conversion	150,000	175,000
Software Purchase Price	—	100,000
Total	\$1,000,000	\$ 650,000

Gambar 1. Perbandingan biaya Sistem yang dibuat sendiri dan Sistem Outsource (sumber: Managing Information Technology, by Martin,1999:426)

Selain itu perkembangan ini juga dipicu dengan semakin banyaknya perusahaan *outsource* yang baru dibuka. Menurut laporan dari Gartner semenjak tahun 2002 hingga 3 tahun kemudian tingkat pertumbuhan rata-rata perusahaan jasa *outsource* sekitar 19 % per tahun. Hasil penelitian

Forrester juga menyebutkan bahwa 60 % perusahaan mempekerjakan tenaga kerja dari perusahaan jasa *outsource* untuk menangani proses bisnisnya (Bazman, 2005).

Untuk mengetahui perbedaan sistem *outsource* dan sistem yang dibuat sendiri, perhatikan tabel berikut ini:

Sistem yang dibuat sendiri	Sistem <i>Outsource</i>
Fokus dari proyek lebih tertuju pada fase konstruksi Pada fase definisi, hanya dibutuhkan 2 langkah yaitu: a. <i>Feasibility Analysis</i> . b. <i>Requirements Definition</i> . Biaya yang dikeluarkan cenderung lebih besar, terutama pada fase konstruksi.	Fokus dari proyek lebih tertuju pada fase definisi Pada fase definisi, ada 7 langkah dimana 2 langkah pertama sama seperti pada sistem yang dibuat sendiri ditambah 5 langkah lainnya. Biaya yang dikeluarkan cenderung lebih kecil, karena dapat memangkas biaya pada fase konstruksi.

Tabel 1 Tabel Perbedaan Sistem yang dibuat sendiri dan Sistem *Outsource*

Dari tabel tersebut diatas dapat dilihat untung-rugi dari sistem *outsource*, yaitu:

Keuntungan	Kerugian
Mengurangi waktu untuk implementasi. Mengurangi biaya-biaya tambahan untuk mengadaptasi sistem. Kualitas aplikasi yang lebih baik Penggabungan keahlian eksternal Terbebas dari ketergantungan terhadap 'ahli-ahli sistem informasi' dari dalam perusahaan.	Meningkatnya resiko karena sudah dipaketkan, cukup sulit untuk diubah sesuai dengan keinginan perusahaan. Meningkatnya resiko saat terjadi perubahan organisasi. Ketergantungan terhadap <i>vendor</i> cukup tinggi dari sejak awal proyek.

Tabel 2. Tabel Keuntungan dan Kerugian dari Sistem *Outsource*

Pada item pertama tabel keuntungan, disebutkan mengurangi waktu untuk implementasi, mengurangi disini bukan berarti secara otomatis semua jenis sistem *outsource* akan memerlukan waktu yang sama untuk proses implementasi (khususnya untuk proses *maintenance*). Umumnya untuk sistem skala menengah (*midsized system*) masih diperlukan waktu beberapa bulan untuk kelengkapan seluruh proses. Sementara untuk sistem skala besar (*largesized*

system) masih diperlukan waktu sekitar beberapa tahun

Jenis-jenis Sistem *Outsource*

Secara umum sistem *outsource* dapat digolongkan atas:

- a. *Outsource* secara horisontal.
Outsource jenis ini umumnya membuat aplikasi bisnis umum, seperti aplikasi pembayaran gaji (*payroll*), aplikasi manajemen hubungan pelanggan (CRM), aplikasi akuntansi dan sebagainya.
- b. *Outsource* secara vertikal.

Outsource jenis ini umumnya membuat aplikasi bisnis yang unik dan khusus bagi sebuah industri.

Satu hal yang harus diingat jika menggunakan sistem *outsource*, uji coba sangatlah penting, karena setelah selesai uji coba, harus menandatangani 'sign-off' yang berarti bahwa pembeli telah puas dengan sistem tersebut dan membebaskan *vendor* dari tugas apapun yang berkaitan dengan sistem.

Metodologi Memilih Sistem *Outsource*

Saat memutuskan akan membeli suatu solusi sistem informasi (atau perangkat lunak), ada beberapa hal yang harus diteliti dan diketahui, yaitu:

- a. Pahami dengan sungguh-sungguh bahwa sistem yang dibeli benar-benar sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- b. Pahami semua prosedur dari sistem yang dibeli, termasuk cara penginstallan, apa nilai tambah dari sistem, bagaimana kemungkinan untuk modifikasi, sulit atau mudah.
- c. Keputusan untuk membeli sistem tersebut hendaknya merupakan hasil kesepakatan antara bisnis manager, seseorang yang mengerti segala manfaat dan resiko yang ingin dicapai oleh organisasi/perusahaan dan ahli sistem informasi professional (IT Manajer, atau perwakilan dari IT Departemen), seseorang yang dapat membantu menganalisis dan memberikan masukan/pendapat tentang manfaat dan resiko dari sudut pandang teknologi informasi.

Metodologi yang digunakan pada sistem *outsource* hampir sama dengan metodologi pada sistem buatan, yang umumnya menggunakan metodologi siklus hidup pengembangan sistem (*SDLC Methodology*). Pada *SDLC Methodology*, terdapat 3 fase utama

yang harus dilalui oleh sebuah sistem dalam proses pembuatannya yaitu:

- a. Fase Definisi
Fase dimana detail dari spesifikasi sistem didokumentasikan (seperti apa yang diharapkan dapat dilakukan oleh sistem, bagaimana sistem ini akan mengatasi masalah yang ada, dan sebagainya).
- b. Fase Konstruksi
Pada fase ini, suatu sistem dibangun dan dimodifikasi berdasarkan spesifikasi yang sudah dibuat pada fase definisi.
- c. Fase Implementasi
Memasuki fase implementasi, suatu sistem mulai diinstalasi, dioperasikan dan di-maintain agar dapat mulai menunjukkan manfaat bagi kegiatan operasional bisnis.

Walaupun sistem *outsource* juga harus melalui ketiga fase tersebut diatas, namun seperti yang disebutkan pada Tabel 1 (tabel perbedaan sistem yang dibuat sendiri dan sistem *outsource*), bahwa proses yang harus lebih difokuskan adalah pada fase definisi. Hal ini dimaksudkan agar organisasi atau perusahaan dapat benar-benar memiliki gambaran terhadap kebutuhan sistem yang diperlukan. Sementara fase konstruksi tidak menjadi fokus dari sistem *outsource*, dikarenakan fase konstruksi ini (yang terdiri dari proses desain, pembangunan, dan uji coba sistem) umumnya sudah dilakukan oleh *vendor* walaupun uji coba sistem masih tetap harus dilakukan.

Orang-orang yang Terlibat Dalam Proses *Outsource*

Dalam proses pembuatan maupun *outsource* sistem, harus dibentuk sebuah tim proyek yang terdiri dari:

- a. Analisis-analisis atau ahli-ahli sistem informasi.
Analisis ini memiliki tugas:

- Membantu mengoperasikan dan memberikan bantuan atau dukungan terhadap seluruh sistem yang akan dibeli (paket sistem dan sistem antarmuka dari paket yang dibeli).
- b. Pengguna tingkat Manager (*User Manager*) yang terdiri dari para Manager (bisa juga *Assistant Manager*) yang merupakan perwakilan dari masing-masing bisnis unit yang akan diimplementasikan sistem baru.
- Tugas:
1. Sebagai *Sponsor*.
Peran ini akan memastikan bahwa setiap perwakilan unit kerja turut serta dalam proyek pembelian sistem tersebut.
 2. Sebagai *Champion*.
Peran ini yang akan “mendorong” proyek agar lebih cepat dalam pelaksanaannya dan senantiasa meningkat ke tahap berikutnya secara lebih cepat. Tidak hanya itu sebagai *champion, user manager* juga bertanggung jawab terhadap proses implementasi sistem baru di unit kerjanya masing-masing.
- c. Manajer proyek (*Project Manager*)
- Tugas:
Menguji kualitas teknis dari paket sistem yang akan dibeli (*purchased system candidate*). Peran ini juga bertanggung jawab terhadap kesuksesan proyek.
- d. *Vendor*
- Tugas:
1. Memberikan informasi lengkap kepada pelanggan tentang kemampuan paket sistem yang ditawarkan melalui RFP (*Request For Proposal*).
 2. Memberikan demo produk.
 3. Memberikan konsultasi mengenai kemungkinan-kemungkinan untuk modifikasi. Modifikasi dibutuhkan untuk mengurangi resiko ketidakcocokan antara kemampuan sistem *outsorce* dan kebutuhan perusahaan.
4. Memberikan dukungan layanan purnajual (*maintenance and after sales support*)
 5. Memberikan berita terbaru jika ada versi terbaru dari sistem yang dijualnya (*version new release updating*).
- e. Ahli penjualan dan ahli kontrak pembelian (*Purchasing and Contract Specialist*)
- Tugas:
1. Membaca dan menyortir semua RFP yang masuk dari *vendor*.
 2. Membuat undangan atau surat pemberitahuan kepada kandidat *vendor* yang RFP-nya diterima.
 3. Menganalisis surat kontrak perjanjian jual beli yang dibuat oleh *vendor*. Tujuannya adalah menghindari ketidakpastian, kemangkiran dan “tekanan” dari pihak *vendor*.
- Sementara 3 (tiga) peran kunci dalam proses pembangunan sistem adalah:
- a. Ahli dalam proses bisnis (*Business Process Expert*).
Karena sebuah tim ahli teknologi umumnya hanya mengetahui dan ahli dalam masalah teknologi tidak ahli dalam masalah proses bisnis, jadi mereka perlu diberitahu mengenai bagaimana suatu proses seharusnya bekerja.
 - b. Analisis pengendali kualitas (*Quality Control Analyst*).
Peran ini bertanggung-jawab untuk meninjau dan menyarankan berbagai perubahan terhadap sistem selama proses pengembangan sistem. Tugas bagian ini seperti meninjau contoh-contoh layar untuk memasukkan data dan informasi, isi dan format laporan-laporan. Selain itu

spesifikasi proses juga harus direview, untuk memastikan bahwa peraturan bisnis (*business rules*) sudah tercakup, seperti surat 45 hari jatuh tempo (*outstanding balance* atau *reminding letter*).

c. Manajer.

Peran ini membantu karyawan dan orang-orang yang akan menggunakan sistem agar dapat mengefisienkan dan membuat inovasi dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Menangani Proyek Sistem Outsource

Salah satu tolak ukur keberhasilan proyek sistem *outsource* adalah jika organisasi merasa puas terhadap sistem *outsource* yang dipilih. Kepuasan tersebut dapat tercapai jika sistem *outsource* dapat memenuhi kebutuhan sistem baik untuk saat ini maupun untuk masa yang akan datang.

Masalah utama yang dihadapi dan harus diperhatikan adalah memastikan bahwa fase definisi benar-benar diperhatikan. Mengapa fase definisi ini perlu diperhatikan? Karena pada fase definisi ini akan dihasilkan spesifikasi fungsi yang sangat berguna sebagai acuan untuk memilih *vendor* dan sistem yang akan digunakan. Namun sangat disayangkan umumnya fase ini baru 'diperhatikan' jika sudah berhadapan dengan *vendor*. 'Kebiasaan' ini timbul karena organisasi sudah terbiasa dengan siklus hidup pengembangan sistem lama (*Traditional System Development Life Cycle*). Pada siklus hidup pengembangan sistem lama proses *sign-off* dari *requirement* tidak fleksibel. Sementara pada siklus hidup pengembangan sistem baru jika perusahaan sudah menandatangani kontrak dengan *vendor*, maka perusahaan sudah setuju dengan semua spesifikasi sistem yang diberikan oleh *vendor*, namun proses *sign-off*-nya lebih fleksibel.

Penutup

Outsourcing di bidang teknologi informasi rasanya sudah tidak terhindarkan lagi. Banyak manfaat yang bisa dirasakan jika memanfaatkan system outsource. Diantaranya adalah pengurangan biaya, bisa focus pada bisnis utama yang menjadi keunggulan perusahaan serta bisa memperbaiki proses bisnis internal. Meski demikian system outsource bukan tanpa kelemahan. Ketergantungan terhadap vendor, fleksibilitas terhadap perubahan adalah beberapa kelemahan yang harus disadari dari awal sebelum melakukan system outsource. Karena itulah fase definisi harus benar-benar diperhatikan sebelum memutuskan untuk melakukan outsource atau tidak.

Daftar Pustaka

- Administration for Children and Families. *Glossary of IT Planning and Management Guides*. USA: U.S Department of Health and Human Services, 2005. URL: <http://www.acf.hhs.gov/nhsitrc/Aurl.jsp?pageID=ttglossarysearch>: 08 April 2005.
- Bazman. *Customer Engagement and Solutions Delivery Methodology*. 2005. URL: <http://members.tripod.com/~bazman/testplancontents.html>. search: 20 April 2005.
- Haag, Stephen, Maeve Cummings and Alan IREA, Jr. *Computing Concepts*. 1st Edition. New York: McGraw-Hill Companies, Inc, 2002.
- Laudon, Kenneth C and Jane P. Laudon. *Management Information System: Managing the Digital Firm*. 7th Edition.

- New Jersey: Prentice Hall, Inc, 2002.
- Martin, E.Wainright, dkk. *Managing Information Technology: What Managers Need To Know*. 3rd Edition. New Jersey: Prentice Hall International, Inc, 1999.
- Schwalbe, Kathy. *Information Technology Project Management*. 2nd Edition. Canada: Course Technology, Thomson Learning, Inc. 2002.