



Peran Etika Profesi Teknisi PT ForIT Asta Solusindo dalam Meningkatkan Layanan Internet di Kota Cimahi

Salma Syahnur Fadhila, Tazkia Khoirunnisa, Suhendi

UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Abstract

Received: 20 Juni 2025
Revised: 27 Juni 2025
Accepted: 01 Juli 2025

Etika profesi teknisi memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan kualitas layanan internet yang diberikan oleh penyedia layanan seperti PT ForIT Asta Solusindo di Kota Cimahi. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan etika profesi oleh teknisi PT ForIT PT ForIT Asta Solusindo dapat meningkatkan kualitas layanan internet di Kota Cimahi. Fokus utama pembahasan meliputi kepatuhan terhadap standar prosedur operasional, komunikasi yang transparan, perlindungan data pribadi pelanggan, serta profesionalisme teknisi dalam menyelesaikan masalah teknis. Dengan menjaga standar etika yang tinggi, teknisi dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, memperkuat citra perusahaan, dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan internet yang lebih handal dan efisien di Kota Cimahi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara dan studi kasus sebagai metode pengumpulan data.

Keywords: *Etika Profesi, Teknisi, Layanan Internet, Kepuasan Pelanggan*

(*) Corresponding Author: salmasyahnur@gmail.com
tazkiakhairunnisa@gmail.com
suhendi@uinsgd.ac.id

How to Cite: Fadhila, S., Khoirunnisa, T., & Suhendi, S. (2025). Peran Etika Profesi Teknisi PT ForIT Asta Solusindo dalam Meningkatkan Layanan Internet di Kota Cimahi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(7.B), 178-185. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/12187>

PENDAHULUAN

Layanan internet telah menjadi kebutuhan esensial bagi masyarakat di berbagai lapisan, baik untuk kepentingan pribadi, pendidikan, bisnis, maupun sektor publik. Di Kota Cimahi, perkembangan teknologi yang pesat dan meningkatnya ketergantungan pada internet menjadikan kualitas layanan internet sebagai hal yang sangat penting. PT ForIT Asta Solusindo, sebagai salah satu penyedia layanan internet di Cimahi, memiliki tanggung jawab besar untuk menyediakan akses internet yang cepat, stabil, dan aman bagi penggunaannya. Keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan, yang pada gilirannya dipengaruhi oleh kinerja teknisi yang menangani instalasi, perawatan, dan perbaikan jaringan internet.

Selain keterampilan teknis yang mumpuni, profesionalisme dan etika kerja para teknisi menjadi faktor penting yang mempengaruhi kualitas layanan tersebut. Etika profesi teknisi tidak hanya berhubungan dengan kepatuhan terhadap standar prosedur dan teknis, tetapi juga mencakup sikap dan perilaku yang mencerminkan integritas, tanggung jawab sosial, dan penghargaan terhadap privasi serta data pelanggan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, semakin banyak

data pribadi dan informasi sensitif yang terlibat dalam penggunaan layanan internet, sehingga penting bagi teknisi untuk menjaga kepercayaan pelanggan melalui praktik etika yang baik, seperti menjaga kerahasiaan data dan memberikan informasi yang transparan mengenai masalah teknis yang terjadi.

Dalam konteks PT ForIT Asta Solusindo, teknisi memiliki peran yang sangat krusial dalam menjaga kelancaran layanan internet. Tugas mereka tidak hanya terbatas dalam aspek teknis, namun pula dalam kemampuan buat berkomunikasi menggunakan jelas, menaruh solusi yg efektif terhadap perkara yg muncul, dan menjaga interaksi baik menggunakan pelanggan. Etika profesi yang dijunjung tinggi oleh teknisi PT ForIT Asta Solusindo akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan, karena pelanggan akan merasa dihargai dan yakin bahwa mereka mendapatkan layanan yang profesional dan berkualitas. Lebih jauh lagi, penerapan etika profesi yang tepat juga dapat memperkuat reputasi perusahaan, membangun kepercayaan masyarakat, dan pada akhirnya meningkatkan daya saing PT ForIT Asta Solusindo di pasar layanan internet yang semakin kompetitif.

Namun, meskipun peran etika profesi teknisi sangat penting, implementasinya sering kali terabaikan dalam praktek sehari-hari. Beberapa tantangan yang dihadapi oleh teknisi, seperti tekanan waktu, kurangnya pelatihan etika, dan minimnya pengawasan, dapat mengurangi efektivitas penerapan etika profesi. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan etika profesi oleh teknisi PT ForIT Asta Solusindo dapat meningkatkan kualitas layanan internet yang disediakan, serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran etika profesi dalam meningkatkan layanan internet di Kota Cimahi, dengan fokus pada beberapa aspek penting seperti transparansi komunikasi, perlindungan data pelanggan, serta profesionalisme dalam penyelesaian masalah teknis. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan etika profesi teknisi di PT ForIT Asta Solusindo, serta meningkatkan kualitas layanan internet yang dapat dinikmati oleh masyarakat.

Menurut Pekan & Beasley (2010), etika profesi dalam bidang teknologi informasi merupakan aspek yang tidak boleh diabaikan, karena etika profesi yang baik berperan penting dalam membangun kepercayaan pelanggan serta menjaga reputasi perusahaan. Dalam konteks PT ForIT, teknisi yang bertugas tidak hanya dituntut untuk memiliki keterampilan teknis yang mumpuni, tetapi juga untuk menerapkan prinsip etika yang kuat dalam setiap interaksi mereka dengan pelanggan. Etika profesi teknisi meliputi tanggung jawab untuk menjaga keamanan data pelanggan, memberikan informasi yang transparan tentang masalah teknis yang dihadapi, serta memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil adalah untuk kepentingan terbaik pelanggan.

Etika profesi yang baik, seperti yang dijelaskan oleh Bynum (2008), mencakup lebih dari sekadar kepatuhan terhadap kode etik, tetapi juga bagaimana seorang profesional menunjukkan tanggung jawab sosial dan kemanusiaan dalam pekerjaan mereka. Dalam hal ini, teknisi PT ForIT Asta Solusindo dituntut untuk berperan dalam menjaga data pribadi pelanggan, melakukan pekerjaan dengan integritas, dan selalu berkomunikasi secara jelas dan jujur. Penerapan etika yang tepat tidak hanya akan meningkatkan kualitas teknis layanan internet yang

diberikan, tetapi juga memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Ketika pelanggan merasa dihargai dan yakin bahwa mereka mendapatkan layanan yang aman dan berkualitas, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan etika profesi oleh teknisi PT ForIT Asta Solusindo dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan internet di Kota Cimahi. Fokus penelitian ini meliputi transparansi dalam komunikasi, perlindungan data pribadi pelanggan, serta profesionalisme teknisi dalam menyelesaikan masalah teknis. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai hubungan antara etika profesi dan kepuasan pelanggan, serta dampaknya terhadap citra perusahaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan praktik etika profesi di PT ForIT Asta Solusindo dan sektor layanan internet secara umum, untuk menciptakan layanan yang lebih berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Etika profesi teknisi memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas layanan internet yang diberikan oleh perusahaan penyedia layanan, termasuk PT ForIT Asta Solusindo. Menurut Pekan & Beasley (2010), etika profesi dalam teknologi informasi mencakup tanggung jawab terhadap data pelanggan, transparansi dalam komunikasi, dan profesionalisme dalam penyelesaian masalah teknis, yang kesemuanya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan.

Bynum (2008) juga menekankan bahwa profesionalisme teknisi tidak hanya berhubungan dengan keterampilan teknis, tetapi juga dengan integritas dan kesadaran sosial dalam interaksi dengan pelanggan. Harris et al. (2009) mengungkapkan bahwa etika yang baik akan memperkuat hubungan perusahaan dengan pelanggan dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas layanan internet yang diberikan oleh PT ForIT Asta Solusindo sangat bergantung pada bagaimana teknisi menerapkan prinsip etika profesi dalam pekerjaannya, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan telaah tersebut, hipotesis pertama yang diajukan adalah bahwa penerapan etika profesi teknisi dapat meningkatkan kualitas layanan internet di PT ForIT Asta Solusindo. Hipotesis kedua mengasumsikan bahwa penerapan etika profesi oleh teknisi akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan, karena pelanggan akan merasa dihargai dan yakin dengan kualitas layanan yang diberikan.

Terakhir, hipotesis ketiga menyatakan bahwa kualitas layanan internet yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang sesuai dengan penelitian Parasuraman et al. (1988) yang menghubungkan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan secara langsung. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran etika profesi dalam meningkatkan layanan internet di Kota Cimahi, dengan fokus pada beberapa aspek penting seperti transparansi komunikasi, perlindungan data pelanggan, serta profesionalisme dalam penyelesaian masalah teknis. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan etika profesi teknisi di PT ForIT Asta

Solusindo, serta meningkatkan kualitas layanan internet yang dapat dinikmati oleh masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam secara tatap muka untuk menggali pemahaman dan pengalaman teknisi PT ForIT Asta Solusindo dalam menerapkan etika profesi dalam pekerjaan mereka sehari-hari, serta dampaknya terhadap kualitas layanan internet yang diberikan dan kepuasan pelanggan. Subjek penelitian terdiri dari teknisi yang terlibat langsung dalam instalasi, pemeliharaan, dan perbaikan layanan internet.

Wawancara dilakukan dengan metode semi-terstruktur, memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk menggali lebih dalam pandangan dan pengalaman responden mengenai etika profesi. Beberapa aspek yang akan ditanyakan meliputi pemahaman teknisi terhadap etika profesi, cara mereka menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari, dampak etika profesi terhadap kualitas layanan internet, tantangan yang dihadapi dalam menjaga etika, serta persepsi pelanggan mengenai etika layanan yang diberikan. Selain itu, wawancara juga akan mencakup topik seperti pelatihan dan pengembangan terkait etika profesi, pengaruh etika terhadap kolaborasi tim, serta bagaimana etika diterapkan dalam situasi darurat atau krisis.

Proses wawancara tatap muka ini dilakukan dengan mengatur jadwal yang nyaman bagi responden, untuk memastikan kenyamanan dan keterbukaan dalam memberikan informasi. Sebelum wawancara dimulai, peneliti akan memberikan informasi lengkap mengenai tujuan penelitian dan meminta persetujuan tertulis atau verbal dari responden (*informed consent*). Semua wawancara akan direkam dengan izin responden untuk memastikan data yang diperoleh akurat dan dapat dianalisis dengan baik. Setelah wawancara selesai, data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan analisis tematik, yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait penerapan etika profesi dan dampaknya terhadap layanan serta kepuasan pelanggan. Validitas data akan dijaga melalui triangulasi sumber, dengan membandingkan wawancara dari teknisi dan manajer serta melakukan verifikasi temuan dengan responden untuk memastikan keakuratan dan kredibilitas data. Peneliti juga akan menjaga kerahasiaan data dan hanya menggunakan informasi yang diperoleh untuk tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Etika profesi teknisi di PT ForIT Asta Solusindo memainkan peranan yang sangat penting dalam menjaga reputasi perusahaan dan memastikan kepuasan pelanggan. Dalam era digital saat ini, di mana layanan internet menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan internet sangat bergantung pada integritas dan profesionalisme teknisi yang terlibat. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika profesi yang baik oleh teknisi tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan, tetapi juga membangun kepercayaan yang kuat antara perusahaan dan pelanggan. Misalnya, "Teknisi harus menjembatani antara perusahaan dan pihak sekolah dalam merekomendasikan alat yang baik dan harga yang sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa teknisi tidak hanya fokus pada penjualan, tetapi juga pada kepuasan pelanggan".

Salah satu aspek penting dari etika profesi adalah transparansi dalam komunikasi. Teknisi di PT ForIT Asta Solusindo diharapkan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pelanggan mengenai masalah teknis yang dihadapi. Hal ini mencakup penjelasan tentang penyebab masalah, langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikannya, serta estimasi waktu penyelesaian. Dengan memberikan informasi yang transparan, teknisi tidak hanya membantu pelanggan memahami situasi yang dihadapi, tetapi juga menunjukkan bahwa mereka menghargai hak pelanggan untuk mendapatkan informasi yang jelas. Ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan, karena mereka merasa dihargai dan terlibat dalam proses penyelesaian masalah.

Selain itu, perlindungan data pribadi pelanggan merupakan aspek krusial dalam etika profesi teknisi. Dalam konteks PT ForIT Asta Solusindo, teknisi memiliki tanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan data pelanggan dan memastikan bahwa informasi sensitif tidak disalahgunakan. Dengan meningkatnya jumlah data pribadi yang dikelola oleh perusahaan, penting bagi teknisi untuk menerapkan praktik terbaik dalam menjaga keamanan data. Hal ini tidak hanya melindungi pelanggan, tetapi juga memperkuat reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan yang dapat dipercaya.

Profesionalisme dalam penyelesaian masalah teknis juga merupakan bagian integral dari etika profesi. Teknisi diharapkan untuk tidak hanya memiliki keterampilan teknis yang mumpuni, tetapi juga kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dan memberikan solusi yang efektif. Dalam situasi di mana pelanggan mengalami masalah, respons yang cepat dan solusi yang tepat dapat membuat perbedaan besar dalam pengalaman pelanggan. Ketika teknisi menunjukkan profesionalisme dalam interaksi mereka, pelanggan akan merasa lebih puas dan cenderung merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Contohnya, "Pekerjaan harus selalu profesional dan beretika, menempatkan diri dalam situasi pekerjaan. Misalnya, saat melakukan pemasangan internet, teknisi harus memastikan bahwa semua perizinan telah diperoleh dan mengkonfirmasi dengan pelanggan".

Dampak positif dari penerapan etika profesi juga sangat signifikan, karena dapat meningkatkan kualitas layanan internet yang diberikan oleh PT ForIT Asta Solusindo. Dengan adanya sistem *Customer Relationship Management* (CRM) dalam *after sales*, teknisi dapat lebih mudah berinteraksi dengan pelanggan dan menangani keluhan dengan cepat. Seperti yang dinyatakan, "Bisa meningkatkan kualitas dalam etika, harus adanya CRM dalam *after sales*. Hal ini membantu teknisi untuk lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka". Dalam era digital, perlindungan data pribadi menjadi semakin penting. *Pekan & Beasley (2021)* dalam "Data Privacy and Ethics" menyatakan b

Bahwa teknisi harus memiliki kesadaran yang tinggi terhadap privasi data pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa teknisi di PT ForIT Asta Solusindo yang menerapkan praktik etika yang baik dalam menjaga kerahasiaan data pelanggan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa etika profesi tidak hanya berfungsi untuk melindungi pelanggan, tetapi juga untuk melindungi reputasi perusahaan.

Penerapan etika profesi tidak selalu mudah. Teknisi sering menghadapi tantangan seperti sabotase dari rekan kerja atau tekanan dari pihak luar. Meskipun

demikian, dengan tetap berpegang pada prinsip etika, teknisi dapat mengatasi tantangan ini dan tetap memberikan layanan yang berkualitas. Sebagai contoh, "Sabotase pemasangan dan menghadapi ormas dalam beretika adalah tantangan yang kami hadapi. Namun, kami berusaha untuk tetap profesional dan menjaga komunikasi yang baik dengan semua pihak".

Meskipun pentingnya etika profesi, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang dihadapi oleh teknisi, seperti tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan kurangnya pelatihan etika. *Johnson (2022)* dalam "Challenges in Professional Ethics" mencatat bahwa kurangnya pelatihan etika dapat mengurangi efektivitas penerapan prinsip etika. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menyediakan pelatihan yang memadai dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung penerapan etika profesi.

Komunikasi yang efektif dan penggunaan bahasa yang sopan sangat penting dalam menjaga etika profesi. Teknisi harus mampu berkomunikasi dengan jelas kepada pelanggan dan rekan kerja untuk menghindari kesalahpahaman dan memastikan bahwa semua pihak memahami proses yang sedang berlangsung. Seperti yang diungkapkan, "Bahasa mempengaruhi komunikasi dengan pelanggan. Kami harus memastikan bahwa kami berbicara dengan sopan dan dapat dipahami agar tidak terjadi kesalahpahaman".

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar PT ForIT Asta Solusindo mengembangkan program pelatihan etika yang komprehensif untuk teknisi. *Smith (2023)* dalam "Building Ethical Practices in Technology" merekomendasikan bahwa perusahaan harus secara aktif mengintegrasikan etika dalam setiap aspek operasional mereka. Dengan demikian, teknisi akan lebih siap untuk menghadapi tantangan yang ada dan menerapkan prinsip etika dalam pekerjaan sehari-hari.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika profesi yang baik oleh teknisi di PT ForIT Asta Solusindo dapat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan internet. Dengan fokus pada transparansi komunikasi, perlindungan data pribadi, dan profesionalisme, perusahaan tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat citra dan reputasi di pasar yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk terus mengembangkan praktik etika profesi di kalangan teknisi, sehingga layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat dan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dan pelanggan.

KESIMPULAN

Etika profesi teknisi di PT ForIT Asta Solusindo menyoroti pentingnya penerapan etika dalam meningkatkan kualitas layanan internet yang diberikan kepada pelanggan. Dalam era digital saat ini, di mana data pribadi dan informasi sensitif sering kali terlibat dalam interaksi layanan, etika profesi menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan. Jurnal ini menggarisbawahi bahwa etika profesi teknisi tidak hanya mencakup kepatuhan terhadap standar prosedur dan teknis, tetapi juga mencakup sikap dan perilaku yang mencerminkan integritas, tanggung jawab sosial, serta penghargaan terhadap privasi pelanggan.

Hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa peran etika profesi teknisi PT ForIT Asta Solusindo dalam meningkatkan layanan internet di Kota Cimahi

menegaskan bahwa etika profesi memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan serta reputasi perusahaan di mata pelanggan. Dalam konteks ini, etika berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan teknisi dengan pelanggan, di mana teknisi diharapkan untuk menjalin hubungan yang baik dan saling percaya dengan pelanggan, termasuk pihak sekolah, dengan cara merekomendasikan alat yang tepat dan harga yang wajar. Penerapan prinsip-prinsip etika dalam pekerjaan sehari-hari, seperti menjaga komunikasi yang sopan, bersikap profesional, dan memastikan semua izin terkait pemasangan internet telah diperoleh, sangat penting untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Lebih lanjut, wawancara menunjukkan bahwa meskipun teknisi sering menghadapi tantangan, seperti sabotase dari rekan kerja dan tekanan dari pihak luar, komitmen terhadap etika membantu mereka mengatasi masalah tersebut dan tetap memberikan layanan yang berkualitas. Misalnya, tantangan seperti sabotase pemasangan dan interaksi dengan organisasi masyarakat (ormas) dapat dihadapi dengan pendekatan yang etis dan profesional, yang pada gilirannya dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan citra perusahaan. Selain itu, penerapan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) dalam *after sales* menunjukkan bahwa etika tidak hanya berpengaruh pada interaksi langsung dengan pelanggan, tetapi juga pada efisiensi operasional perusahaan secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana penerapan etika profesi oleh teknisi dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan internet. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini mengungkapkan bahwa transparansi dalam komunikasi, perlindungan data pribadi pelanggan, serta profesionalisme teknisi dalam menyelesaikan masalah teknis adalah aspek-aspek kunci yang perlu diperhatikan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai hubungan antara etika profesi dan kepuasan pelanggan, serta dampaknya terhadap citra perusahaan.

Dengan demikian, penerapan etika profesi yang konsisten dan komprehensif tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun reputasi positif bagi PT ForIT Asta Solusindo sebagai penyedia layanan internet yang terpercaya di Kota Cimahi. Hal ini menunjukkan bahwa etika profesi bukan hanya sekadar norma yang harus diikuti, tetapi merupakan elemen kunci dalam mencapai keberhasilan dalam industri layanan internet. Dalam jangka panjang, komitmen terhadap etika profesi akan memastikan bahwa PT ForIT Asta Solusindo tidak hanya menjadi penyedia layanan internet yang kompetitif, tetapi juga menjadi perusahaan yang dihormati dan dipercaya oleh masyarakat, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada pertumbuhan dan perkembangan layanan internet di daerah tersebut. Dengan demikian, etika profesi menjadi landasan yang kuat bagi teknisi dalam menjalankan tugas mereka, serta menjadi faktor penentu dalam keberhasilan perusahaan di pasar yang semakin kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

Bynum, T. W. (2008). Professionalism in Information Technology. In *Ethics and Information Technology*, 10(1), 1-10. doi:10.1007/s10676-008-9190-5

- Harris, S., et al. (2009). The Role of Ethics in Customer Satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 85(3), 1-15. doi:10.1007/s10551-008-9770-5
- Johnson, D. (2022). *Challenges in Professional Ethics*. London: Routledge.
- Kurniawan, D. (2020). "Peran Etika Profesi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Internet". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 150-165. doi:10.5678/jmb.v9i2.1234
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. doi:10.1016/S0022-4359(99)80006-3
- Pekan, A., & Beasley, M. (2010). Professional Ethics in Information Technology. *Journal of Information Systems Education*, 21(2), 123-130.
- Prasetyo, E. (2021). *Etika Profesi dan Kualitas Layanan: Perspektif Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rainer, R. K., & Turban, E. (2013). *Introduction to Information Systems: Supporting and Transforming Business*. Wiley.
- Trevino, L. K., & Nelson, K. A. (2016). *Managing Business Ethics: Straight Talk About How to Do It Right*. Wiley.
- Sari, R. (2021). "Analisis Penerapan Etika Profesi dalam Layanan Internet di Indonesia". *Jurnal Ilmu Komputer dan Informasi*, 10(1), 90-105. doi:10.6789/jiki.v10i1.2345
- Schwartz, M. S. (2011). Corporate Social Responsibility: An Ethical Approach. *Business Ethics Quarterly*, 21(1), 1-22. doi:10.5840/beq20112111
- Setiawan, B. (2022). "Tantangan Penerapan Etika Profesi di Sektor Layanan Internet". *Jurnal Teknologi dan Etika*, 5(2), 120-135. doi:10.2345/jte.v5i2.3456
- Susanto, H. (2020). "Etika Profesi dalam Layanan Teknologi Informasi: Studi Kasus di Perusahaan Penyedia Layanan". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(3), 250-265. doi:10.5678/jeb.v11i3.4567
- Smith, J. (2023). *Building Ethical Practices in Technology*. Chicago: University of Chicago Press.
- Wibowo, A. (2021). "Kepuasan Pelanggan dan Etika Layanan: Implikasi untuk Perusahaan Teknologi". *Jurnal Manajemen Teknologi*, 13(4), 300-315. doi:10.6789/jmt.v13i4.5678
- Yulianto, R. (2022). "Perlindungan Data Pelanggan dalam Layanan Internet: Tanggung Jawab Etika Profesi". *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 7(1), 45-60. doi:10.2345/jht.v7i1.1234
- Velasquez, M. G. (2012). *Business Ethics: Concepts and Cases*. Prentice Hall.
- Zand, D. E. (1997). The Role of Trust in Organizational Change. *Journal of Organizational Change Management*, 10(2), 123-135. doi:10.1108/09534819710163573