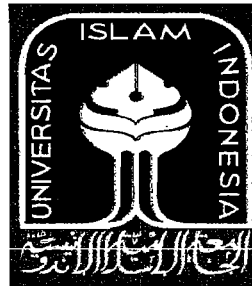


ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION SEBAGAI MODEL PENYELESAIAN
SENGKETA ETIKA BISNIS DALAM MEWUJUDKAN FUNGSI LEMBAGA
OMBUDSMAN SWASTA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

TESIS



Diajukan Pada Program Magister Program Pascasarjana Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S-2
Minat Studi Hukum Bisnis

Diajukan oleh :

NAMA MHS : SITI UMI AKHIROKH, SH
NO POKOK MHS : 12 912 098
B K U : HUKUM BISNIS

PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2015



**ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION SEBAGAI MODEL PENYELESAIAN
SENGKETA ETIKA BISNIS DALAM MEWUJUDKAN FUNGSI LEMBAGA
OMBUDSMAN SWASTA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Diajukan oleh :

NAMA MHS : Siti Umi Akhirokh, SH
NO POKOK MHS : 12.912.098.
B K U : Hukum Bisnis

Telah Diajukan Dihadapan Tim Penguji Dalam Ujian Tesis Dan Dinyatakan **LULUS**
Pada hari Sabtu, tanggal 20 Juni 2015

Pembimbing ;


Ery Arifudin, SH, MH.



Yogyakarta,

Anggota Penguji ;

1. Zairin Harahap, SH. M.Si.



Yogyakarta,

2. Moh. Hasyim, SH, M.Hum.



Yogyakarta,

Mengetahui Ketua Program Magister Program Pascasarjana Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia




Dr. Agus Triyanta, M.A., M.H., Ph.D.

M O T T O

ALLOH SWT Berfirman ;

*"Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang-orang yang benar-benar Penegak Keadilan, menjadi saksi karena Alloh SWT, Biarpun terhadap dirimu sendiri, atau Ibu Bapakmu dan kaum kerabatmu, jika ia kaya atau miskin, maka Alloh lebih tahu kemaslahatannya, maka janganlah kamu mengikuti Hawa Nasfu karena ingin menyimpang dari kebenaran, dan jika kamu memutar balikkan (kata2) atau enggan menjadi saksi, maka sesungguhnya Alloh SWT adalah Maha mengetahui segala apa yang kamu kerjakan".
(Q.S. Annisa' 135).*

Rasululloh SAW Bersabda ;

*"Wahai manusia, ketahuilah sesungguhnya kehancuran umat terdahulu sebelum kamu lantaran apa bila yang mencuri itu "orang yang terpendang" maka ditinggalkan hukumannya (hukum tidak berdaya menghukumnya), sebaliknya jika yang mencuri itu dari kalangan "Rakyat Jelata", mereka secara tegas menerapkan hukuman, demi Alloh SWT, Jika FATIMAH BINTI MUHAMMAD (Anaknya sendiri) mencuri, "PASTI" akan aku potong tangannya",
(Hadist Riwayat Imam Bukhori).*

Surat Khalifah Umar Kepada Abu Musa Al Asy'ari – Qadli di Kufah ;

"Sama ratakanlah Kedudukan Manusia (pihak - pihak) dalam Majelismu, dalam Pandanganmu, pada Tingkah Lakumu dan dalam Putusanmu, Supaya yang kaya tidak menganggap wajar ketidaksdilanmu dan yang miskin serta lemah tidak berputus asa terhadap putusanmu".

"Tegakkan Keadilan Dalam Dunia Dan Mulailah Dari Diri Kita Sendiri "

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, tesis ini penulis persembahkan kepada ;

1. Untuk kedua orang tua ku Tercinta dan terkasih ayahanda Moch Ghozali dan ibunda Siti Umi Murfingah.
2. Untuk kakak-kakak dan adik-adik penulis, serta keluarga besar Bani Al Ghozali, Bani Marzuki dan Bani Jalal Sayuti.
3. Untuk almamaterku Program Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
4. Untuk teman-teman seperjuangan penulis dan masyarakat pada umumnya.

SURAT PERNYATAAN

ORISIONALITAS KARYA TULIS ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Bismillahirokhman Nirrokhim

Yang bertanda tangan dibawah ini saya ;

NAMA : Siti Umi Akhirokh, SH
NO POKOK MHS : 12.912.098.
B K U : Hukum Bisnis

Adalah benar-benar mahasiswa Program Magister Ilmu Hukum Program Pasca sarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah melakukan penelitian karya tulis ilmiah (tugas akhir) berupa Tesis dengan judul ;
ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION SEBAGAI MODEL PENYELESAIAN SENGKETA ETIKA BISNIS DALAM MEWUJUDKAN FUNGSI LEMBAGA OMBUDSMAN SWASTA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Tesis ini telah saya ajukan kepada Tim Penguji dalam ujian pendadaran yang diselenggarakan oleh Program Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia pada tanggal 20 Juni 2015.

Sehubungan dengan hal tersebut saya menyatakan ;

Bahwa tesis ini benar-benar hasil karya/laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 23 Juni 2015

Yang Membuat Pernyataan ;



Siti Umi Akhirokh, SH.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis persembahkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, peluang dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul ; ***ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION* SEBAGAI MODEL PENYELESAIAN SENGKETA ETIKA BISNIS DALAM MEWUJUDKAN FUNGSI LEMBAGA OMBUDSMAN SWASTA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA** dengan baik. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya sampai akhir zaman, Amin.

Tesis ini disusun guna memenuhi sebagaimana persyaratan dalam mencapai derajat pendidikan Strata 2 (S-2) dalam bidang Hukum Bisnis pada Program Studi ilmu Hukum Sekolah Pascasarjana Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Selama proses perkuliahan hingga penyusunan tesis ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan dari berbagai pihak, karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah mendukung penulis selama ini. Teristimewa, ucapan terimakasih dan penghargaan ini penulis sampaikan secara khusus kepada yang terhormat :

1. **Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. **Bapak Dr. Anur Rohim Faqih, SH, M.Hum.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
3. **Bapak Drs. Agus Triyanta, M.A., M.H., Ph.D.** selaku Ketua Program Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
4. **Bapak Ery Arifudin, SH, MH,** selaku Dosen Pembimbing Tesis, yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan selama penyusunan tesis ini.
5. **Para Dosen Pengasuh Pada Minat Studi Hukum Bisnis, Seluruh Staf Dan Karyawan** Program Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

6. **Ketua, Anggota, Asisten dan Staf** di Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) DIY yang telah banyak memberikan masukan serta data-data penunjang bagi proses penyusunan tesis ini.
7. **Para Pelapor Dan Para Terlapor** di Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) DIY yang juga telah banyak memberikan masukan dan sarannya.
8. **Ayah dan Ibu penulis (Almarhum Moch Ghozali serta Siti Umi Murfingah)**, Kakak-kakak dan adik-adik penulis, serta para keponakan yang semuanya selalu mendoakan dan memotivasi penulis agar sukses selalu dalam studi.
9. Para sahabat penulis di Sekolah Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia angkatan tahun 2012, khususnya **Ibu Sri Widiyastuti, SH dan Ibu Erma Suharti, SH**, yang selalu saling membantu dan mensupport.
10. Teman-teman seperjuangan di **LBH ANSOR, KPI DIY, DPD SPN DIY** dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada penulis selama penulis mengikuti pendidikan dan menyelesaikan penulisan tesis ini.

Penulis sangat menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini, baik dalam substansi maupun sistematika penyajiannya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif guna kesempurnaan lebih lanjut. Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap kiranya, tesis ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi siapapun yang membacanya. Dan semoga Allah SWT selalu memberikan kepada kita pengetahuan yang luas dan benar, ilmu yang bermanfaat dan menjadi amal jariyah dalam rangka mencapai cita-cita kita mewujudkan kemaslahatan masyarakat. Semoga Allah SWT selalu memberikan petunjuk kepada kita jalan yang lurus. Amin Ya Robbal Alamin

Yogyakarta, 23 Juni 2015

Penulis ;

Siti Umi Akhirokh, SH.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Pernyataan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Sistematika Penulisan Tesis	xiii
Abstrac	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	8
F. Kerangka Teori	14
BAB 11. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Etika Bisnis	16
1. Pengertian Etika	16
a. Etika, Hakekat Dan Tujuan	22
b. Etika, Moralitas Dan Etiket	24
2. Pengertian Etika Bisnis	28
a. Pengertian Bisnis Dan Etika Bisnis	28
b. Etika Bisnis Dan Pebisnis	32
c. Etika Bisnis Sebagai Pedoman Bagi Pebisnis	36
3. Berbisnis Pada Tataran Norma Dan Nilai	44
4. Nilai-nilai Etika Bisnis	50
a. Leadership	57
b. Strategi Dan Performa	58

c. Budaya Perusahaan	58
d. Karakter Individual	59
B. Tinjauan Etika Bisnis Dalam Islam	60
1. Landasan Filosofis Etika Dalam Islam	60
2. Landasan Normatif Etika Bisnis Islam	62
a. Landasan Tauhid	63
b. Landasan Keseimbangan (Keadilan)	63
c. Landasan Kehendak Bebas	64
d. Landasan Pertanggungjawaban	65
3. Prinsip Etika Bisnis Islam	66
a. Prinsip Otonomi	66
b. Prinsip Kejujuran	66
c. Nilai Baik Dan Tidak Berniat Jahat	67
d. Prinsip Adil	67
e. Hormat Pada Diri Sendiri	67
C. Tinjauan Umum Tentang Alternative Dispute Resolution (ADR). 69	
1. Pengertian Alternative Dispute Resolution (ADR)	69
2. Dasar Hukum Alternative Dispute Resolution (ADR)	71
3. Bentuk-bentuk ADR	74
a. The Binding Adjudicative Procedures	74
b. The Non Binding Adjudicative Procedures	75
4. Mediasi Sebagai Salah Satu Model Penyelesaian Sengketa ...	77
a. Pengertian Mediasi	77
b. Prinsip-prinsip Pengaturan Prosedur Mediasi Dalam Perma No.1 Tahun 2008	80
c. Factor-faktor Diperlukannya Mediasi Di Indonesia	83
d. Peran Dan Fungsi Mediator	85
D. Mengenal Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) DIY	87
1. Pengertian LOS DIY	87
2. Tujuan Berdirinya LOS DIY	94
3. Fungsi, Tugas Dan Kewenangan LOS DIY	95
4. Visi Dan Misi LOS DIY	97

BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	103
A. Gambaran Umum LOS DIY	103
1. Sejarah LOS DIY	104
2. Tujuan, Fungsi, Tugas Dan Kewenangan LOS DIY.....	111
3. Eksistensi LOS DIY	114
4. Susunan Organisasi Dan Keanggotaan LOS DIY	117
a. Bidang Pelayanan, Infestigasi Dan Monitoring	118
b. Bidang Kerjasama Dan Penguatan Masyarakat	118
c. Bidang Penelitian, Pengembangan Dan Penguatan Kelembagaan.....	118
5. Prinsip-prinsip Bisnis Beretika Dan Berkelanjutan LOS DIY..	119
a. Prinsip Pertanggungjawaban (Responsibility),.....	120
b. Prinsip Kewajaran (Fairness),.....	120
c. Prinsip Kepatuhan Terhadap Hukum	120
d. Prinsip Keterbukaan (Transparanci)	121
e. Prinsip Akuntabilitas (Tanggung Gugat).....	121
f. Prinsip Kejujuran (Honesty)	121
g. Prinsip Empati (Compassion).....	121
h. Prinsip Kemandirian (Independence).....	122
B. Pelayanan Konsultasi Dan Penerimaan Laporan	123
1. Prosedur Pelayanan	125
2. Administrasi Laporan	127
3. Data Kasus Yang Masuk LOS DIY Tahun 2011-2013	128
a. Data Kasus Masuk LOS DIY Tahun 2011	128
1) Konsultasi Kasus	129
2) Laporan Masyarakat	129
3) Jenis Tindak Lanjut Penyelesaian Kasus	130
b. Data Kasus Masuk LOS DIY Tahun 2012	131
1) Konsultasi Kasus	131
2) Laporan Masyarakat	132
3) Jenis Tindak Lanjut Penyelesaian Kasus	133
c. Data Kasus Masuk LOS DIY Tahun 2013	134

1) Konsultasi Kasus	134
2) Laporan Masyarakat	135
3) Jenis Tindak Lanjut Penyelesaian Kasus	136
C. Proses Penyelesaian Sengketa Etika Bisnis Di LOS DIY	137
1. Klarifikasi	137
2. Investigasi	138
3. Mediasi	145
4. Rekomendasi	151
5. Monitoring	153
D. Kegiatan Pendukung Dalam Penyelesaian Kasus	156
1. Gelar Kasus	156
2. Pendapat Ahli	157
3. Focus Group Discussion	158
4. Workshop	159
5. Seminar	160
6. Own Motion	160
7. Pembentukan Posko Pemantau Pembayaran Tunjangan Hari Raya (THR) Keagamaan	163
8. Pembentukan Forum Komunikasi Penegakan Etika Usaha di Bidang Ketenagakerjaan	163
E. Kewenangan LOS DIY Terhadap Laporan Yang Berkaitan Dengan Masalah Hukum	165
F. Tantangan Dan Hambatan Yang Dihadapi LOS DIY Dalam Penyelesaian Kasus	169
G. Hasil Wawancara Dengan Responden.....	171
1. Hasil Wawancara Dengan Para Pelapor	171
2. Hasil Wawancara Dengan Para Terlapor	175
3. Hasil Wawancara Dengan Para Anggota LOS DIY.....	180
4. Hasil Wawancara Dengan Para Asisten LOS DIY	188
H. Analisa Data	192

BAB IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan	219
B. Saran	221
DAFTAR PUSTAKA	224
LAMPIRAN ;	
1. Contoh Kasus	227
2. Data Kasus Masuk LOS DIY Tahun 2011 s/d 2013	235
3. Daftar Pertanyaan Untuk Narasumber	248

SISTEMATIKA PENULISAN TESIS

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan tesis dan landasan teori yang digunakan.

BAB 11. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan pustaka tentang tinjauan umum tentang etika bisnis, tinjauan etika bisnis dalam Islam, tinjauan umum tentang Alternative Dispute Resolution (ADR) dan mengenal Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) DIY.

BAB 111. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian pembahasan mengenai gambaran umum tentang LOS DIY, pelayanan konsultasi dan penerimaan laporan, proses penyelesaian sengketa etika bisnis di LOS DIY, kegiatan pendukung dalam penyelesaian kasus, kewenangan LOS DIY terhadap laporan yang berkaitan dengan masalah hukum, tantangan dan hambatan yang dihadapi LOS DIY dalam penyelesaian kasus dan analisa data hasil penelitian.

BAB 1V. PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.

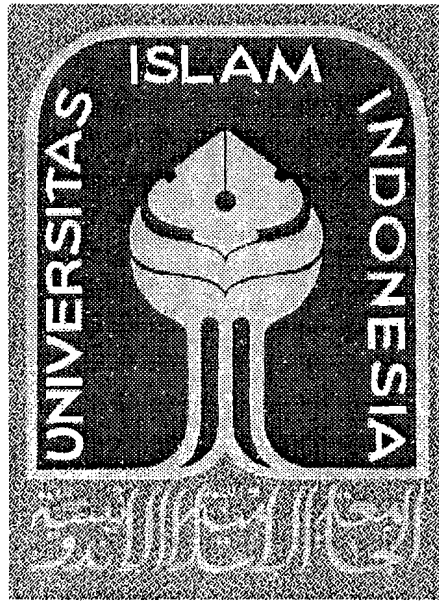
Abstrac

The title of this research is ***ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION AS DISPUTE SETTLEMENT MODEL OF BUSINESS ETHICS IN THE REALIZING OF THE FUNCTION OF PRIVATE OMBUDSMAN INSTITUTION (LOS) OF SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA***. The problem backgrounds of this research are: How does the process of dispute resolution of business ethics in the Private Ombudsman Institution of Special Region of Yogyakarta (LOS DIY) ? and to what extent LOS DIY has the authority to resolute the complaints relating legal issues?

The aims of this research are: to analyze the dispute resolution processes of business ethics in LOS DIY; to find rules that can be used as a handling standard of business ethics dispute; to analyze the authority of LOS DIY in completing reports on complaints related to legal issues and find alternative solutions related to the limitations of authority possessed by LOS DIY. The research resluts can be concluded as follows:

First, complaints of business ethics violaton from the people to LOS DIY immediately followed up by LOS DIY with the appointing of responsible person of the case which consists of two person, one the member and one assistant of LOS DIY. The dispute resolution processes of business ethics in LOS DIY with the model of *Alternatif Dispute Resolotion* or efforts to settle the dispute out of court have been shown to help resolve disputes effectively and efficiently, it can be seen through the case report data followed by LOS DIY, of the data suggests that the case; 90% (ninety percent) report business ethics dispute reported to LOS DIY can be resolved out of court settlement efforts or *Alternatif Dispute Resolotion*, either through bipartite negotiation, mediation, conciliation, consultation and negotiation, in addition to more than 60% (sixty percent) Recommendations issued by LOS DIY can be followed up either by the recipient, namely recommendations of Rapporteur, Party and of the institutions related to cases that are being handled. The existence of DIY which has the task, function and authority under the mandate given by the Governor of Yogyakarta through the Governor Regulation Number 22 Year 2008 is very useful, especially in terms of protecting the rights of the people, and in order to realize *good, clean and sustainable corporate governance*.

Second; Although LOS DIY is not a law enforcement agency that its decision was not binding (non-legally binding decision), but nevertheless LOS DIY into an institution that has the leverage (the institution of influence), because the recommendation LOS DIY has a moral force binding (binding moral decision). For that reason, the LOS DIY received many reports related to legal issues both civil law and criminal law, in principle, the case could be resolved by efforts to settle out of court or Alternative Dispute Resolution cases that are civil, but nevertheless still possible LOS DIY helps resolving criminal cases containing elements such as fraud or embezzlement by the terms of the case has not been dealt with by law enforcement agencies such as; the police, prosecutors and courts.



BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Manusia dari berbagai masyarakat dan bangsa selalu mengalami perkembangan dalam berbagai bidang, salah satu perkembangan yang dapat kita lihat adalah di bidang ekonomi dan teknologi, kemajuan teknologi memungkinkan manusia memanfaatkan untuk menghadapi tantangan dan memecahkan berbagai permasalahan yang makin kompleks, karena itu perlu solusi yang efektif untuk mengatasi berbagai masalah tersebut. Di bidang ekonomi, masyarakat dunia tak terkecuali masyarakat Indonesia diperkirakan akan terus mengalami perkembangan yang sangat pesat.

Perkembangan yang sangat pesat di bidang ekonomi tersebut tampak jelas dalam perkembangan dunia bisnis, karena perkembangan dunia bisnis berperan dalam peningkatan kegiatan ekonomi masyarakat, hal ini terjadi karena setiap perusahaan selalu berinteraksi dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal perusahaan. Dengan perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat tersebut dapat menimbulkan persaingan bagi para pelaku bisnis, untuk itu diperlukan interaksi secara efektif supaya tujuan dan sasaran perusahaan tercapai, karena itu manajemen perusahaan harus mengelola perusahaan berdasarkan norma-norma moral dan standar etika.

Etika bisnis tidak dapat lepas dari standar moral dan norma yang berlaku bagi masyarakat dan bangsa secara menyeluruh, karena masyarakat bisnis merupakan bagian dari padanya, karena sifatnya yang normatif dan berdasarkan standar moral, unsur-unsur yang terkandung di dalamnya antara lain sebagai berikut ; menyangkut manfaat atau kerugian yang serius pada kemanusiaan, tidak didasarkan atas otoritas beserta lembaganya, melampaui kepentingan diri sendiri, didasarkan atas pertimbangan-pertimbangan yang tidak memihak dan yang berkaitan dengan emosi-emosi tertentu. Dengan demikian etika bisnis lebih tinggi derajatnya dan lebih mendasar dari perundang-undangan yang berlaku, banyak undang-undang yang kemudian kacau saat diberlakukan karena bertentangan dengan etika.¹

Persaingan bisnis yang semakin ketat tersebut mestinya diikuti dengan peningkatan pelayanan kepada konsumen, peningkatan kualitas barang produksi serta harga yang terjangkau bagi masyarakat, namun seperti kita ketahui bersama saat ini masih banyak pelaku bisnis yang mensikapi persaingan dengan tidak melakukan peningkatan profesional kerja tetapi justru melakukan pelanggaran etika bisnis, praktek pelanggaran etika bisnis di bidang ketenagakerjaan seperti pelanggaran hak-hak normatif pekerja, memberi upah pekerja di bawah ketentuan upah minimum propinsi, melakukan pemutusan hubungan kerja secara sepihak dan tidak memberikan tunjangan hari raya keagamaan saat pekerja merayakan hari raya keagamaan, padahal

¹. Kwik Kian Gie, *Etika Bisnis Cina, Suatu Kajian Terhadap Perekonomian Di Indonesia*, Jakarta, Pusat Pengkajian Cina Universitas Nasional Dengan PT Gramedia Pustaka Utama, 1996, hlm ; 57.

karyawan yang berkualitas adalah aset yang paling berharga bagi perusahaan, oleh karena itu harus semaksimal mungkin untuk dipertahankan, sedangkan di bidang jasa keuangan bentuk pelanggaran etika bisnis antara lain penagihan kredit dengan melakukan kekerasan mental, menarik kendaraan di jalan raya dengan cara sewenang-wenang dan melakukan pelelangan kendaraan maupun tanah yang menjadi agunan tanpa pemberitahuan kepada pemilik kendaraan atau tanah tersebut. Tindakan yang tidak etis tersebut dapat merugikan perusahaan itu sendiri karena dengan diperlakukan tidak etis tersebut konsumen dapat melakukan gerakan pemboikotan untuk tidak menggunakan jasa maupun produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut.

Kita tidak bisa mengharuskan atau memaksa orang lain untuk berperilaku etis, kecuali ada keberpihakan dari pihak yang mempunyai otoritas untuk dapat mengatur perilaku etis tersebut. Terkait dengan etika bisnis dan tata kelola usaha yang beretika dan berkelanjutan serta menjamin pemberian pelayanan kepada setiap anggota masyarakat yang sebaik-baiknya dan perlindungan terhadap hak-hak setiap anggota masyarakat, maka Pemerintah Propinsi DIY membentuk Lembaga Ombudsman Swasta di Daerah Istimewa Yogyakarta (LOS DIY). Lembaga ini pertama kali dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur DIY No.135 Tahun 2004 yang selanjutnya dirubah dengan Peraturan Gubernur No.22 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Swasta di Propinsi DIY.

LOS DIY dibentuk dengan tujuan untuk mendorong dan mewujudkan praktek usaha yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, tindakan sewenang-

wenang, serta kesadaran hukum masyarakat dan menjunjung tinggi supremasi hukum, membantu setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional berdasarkan asas keadilan, kepastian hukum dan persamaan. LOS DIY mempunyai fungsi pengawasan, mediasi dan memberikan rekomendasi penyelenggaraan praktek badan usaha dan usaha informal yang beretika dan berkelanjutan untuk menjamin dan melindungi kepentingan masyarakat dari praktek penyimpangan usaha dan mal praktek bisnis. di satu sisi kuantitas sengketa cenderung semakin meningkat, sedangkan di sisi lain kemampuan pengadilan yang bertugas untuk memeriksa dan mengadili serta menyelesaikan sengketa masih terbatas.

Hal ini akan berpotensi timbulnya tindakan main hakim sendiri, kepercayaan masyarakat terhadap sistem peradilan akan merosot dan dikhawatirkan dapat menimbulkan kekacauan dalam kehidupan sosial masyarakat. Karena itu diperlukan solusi atau alternatif lain dalam proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan, sisten penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang biasa disebut dengan lembaga penyelesaian sengketa alternatif atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) menjadi kebutuhan yang perlu dioptimalkan, karena mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dan mampu memenuhi rasa keadilan sebagai langkah alternatif untuk membendung derasny arus perkara mengalir ke pengadilan.

Indra Bastian menegaskan; ‘Salah satu model alternatif penyelesaian sengketa adalah mediasi, yang dimaksud model disini adalah metode atau cara menyelesaikan sengketa etika bisnis, sedangkan mediasi diartikan sebagai penyelesaian sengketa

melalui proses perundingan bagi para pihak yang bersengketa dengan bantuan pihak ketiga yang disebut mediator. Mediator adalah pihak yang netral dan tidak memihak, berfungsi membantu para pihak dalam mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa”.²

Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta (LOS DIY), sebagai lembaga yang memiliki tugas, fungsi dan kewenangan untuk melakukan pengawasan, mediasi dan memberikan rekomendasi terhadap penyelenggaraan tata kelola usaha yang beretika dan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat menjadi lembaga yang memiliki peran strategis dalam penegakan etika bisnis terutama dalam konteks penyelesaian sengketa etika bisnis.

Keberadaan lembaga ini diharapkan mampu memberikan pengaruh positif terhadap kondisi dan dinamika dunia ekonomi dan bisnis yang semakin melaju cepat di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan kondisi ini maka tingkat kerawanan terjadinya praktek bisnis menyimpang di DIY akan semakin berkurang. Oleh karenanya keberadaan LOS DIY dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam mendorong dan mewujudkan praktek bisnis atau usaha yang beretika, bersih dan bebas dari unsur-unsur yang menyimpang serta merugikan masyarakat. Fakta ini sekaligus menjadi ujian dan tantangan bagaimana eksistensi LOS DIY dengan segala perangkat dan sumberdayanya mampu membantu setiap warga masyarakat untuk

². Indra Bastian, *“Mediasi, Alternatif Penyelesaian Sengketa, Manfaat Dan Wawasan Kedepan”*, Dalam *Materi Pendidikan Dan Pelatihan Mediator Bersertifikat*, Pusat Mediasi Indonesia Sekolah Pascasarjana UGM, Yogyakarta, 28 Maret 2012, hlm ; 2.

memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional berdasarkan asas keadilan, kepastian hukum dan persamaan dalam penyelesaian sengketa etika usaha melalui proses mediasi.

Sebagai satu-satunya lembaga publik yang memiliki kewenangan melakukan pengawasan dan penyelesaian sengketa etika bisnis yang ada di Indonesia, diharapkan LOS DIY menjadi lembaga yang dapat dipercaya masyarakat dan dapat memenuhi keinginan masyarakat untuk memperoleh hak-hak ekonomi dan sosialnya ketika masyarakat tersebut harus berhadapan dengan pelaku bisnis yang tidak beretika, di satu sisi LOS DIY memiliki kelemahan dan tantangan yang dihadapi baik secara internal maupun eksternal, dan di sisi lain banyaknya laporan pengaduan masyarakat ke LOS DIY menjadi bukti bahwa keberadaan LOS DIY menjadi tumpuan harapan masyarakat dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang sedang mereka hadapi, namun fakta tersebut tidak berbanding lurus dengan kewenangan yang dimiliki yaitu hanya terbatas pada proses klarifikasi, mediasi dan rekomendasi, LOS DIY tidak mempunyai kewenangan dalam melakukan tindakan terkait adanya pelanggaran etika bisnis yang dilakukan oleh para pelaku bisnis tersebut.

Terkait dengan uraian di atas, penelitian ini akan dapat mengurai dan menganalisis model alternatif penyelesaian sengketa etika bisnis dalam mewujudkan peran Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebagian studi ini dilatar belakangi oleh realitas empiris banyaknya laporan kasus dugaan pelanggaran etika usaha di LOS DIY, beberapa fakta menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat untuk memperjuangkan hak-haknya semakin meningkat, sementara di sisi lain pelaku

usaha belum sepenuhnya menyadari akan pentingnya etika bisnis sebagai pedoman dalam perilaku bisnisnya.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana penyelesaian sengketa etika bisnis di Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta ?
2. Sejauhmana LOS DIY mempunyai kewenangan terhadap laporan yang berkaitan dengan masalah hukum ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengurai dan menganalisis proses penyelesaian sengketa etika bisnis di LOS DIY.
2. Menemukan aturan yang dapat digunakan sebagai standart penanganan sengketa etika bisnis.
3. Untuk mengurai dan menganalisis kewenangan LOS DIY dalam menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan masalah hukum.
4. Mencari solusi alternatif terkait dengan keterbatasan kewenangan yang dimiliki LOS DIY.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademik maupun dalam penyelesaian sengketa bisnis. Secara akademik penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi kontribusi ilmu pengetahuan terutama tentang praktik pengawasan pelanggaran etika bisnis dan penyelesaian sengketa pelanggaran etika bisnis.

Di samping itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang jenis-jenis pelanggaran etika bisnis yang terjadi dan di laporkan ke LOS DIY. Dengan adanya informasi tersebut maka masyarakat akan lebih berhati-hati dan lebih kritis untuk berhubungan dengan dunia bisnis, baik dengan lembaga keuangan seperti perbankan, lembaga pembiayaan, bank perkreditan rakyat maupun dalam memasuki dunia kerja.

E. METODE PENELITIAN

Sebagai sebuah karya ilmiah, penelitian ini berupaya memenuhi nilai-nilai ilmiah dengan melakukan pendekatan-pendekatan (approaches) yang sistematis dan metodologis sebagaimana dijabarkan berikut ini : Dalam penelitian ini menggunakan metode Empiris Sosiologi dengan cara pengumpulan data melalui dokumen proses penyelesaian sengketa dan wawancara.

E.1. Objek Penelitian

Yang menjadi obyek penelitian adalah Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta (LOS DIY) sebagai lembaga independen yang memiliki tugas, fungsi dan kewenangan untuk melakukan pengawasan, mediasi dan memberikan rekomendasi terhadap penyelenggaraan tata kelola usaha yang beretika dan berkelanjutan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

E.2. Subyek Penelitian

Yang menjadi subyek dalam penelitian ini antara lain ;

- a. Perilaku Para pihak yang bersengketa yaitu Pelapor dan Terlapor, pelapor sebagai pihak yang menjadi korban dugaan pelanggaran etika bisnis dan terlapor sebagai pihak yang menjadi pelaku adanya dugaan pelanggaran etika bisnis.

Dalam pengambilan sampling terhadap subyek penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dengan sistem *random*, yaitu setiap manusia/unit dalam populasi mendapat kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai unsur dalam *sample*, tetapi karena masalah yang dilaporkan banyak dan beragam, maka *sample* akan diambil berdasarkan prosentase tingginya bidang usaha yang dilaporkan. Baik Pelapor maupun Terlapor yang menjadi responden dalam penelitian ini masing-masing berjumlah tiga belas responden.

- b. Anggota dan asisten LOS DIY yang menjadi Mediator dan Co Mediator di LOS D.IY sebagai pihak yang membantu upaya penyelesaian sengketa dugaan pelanggaran etika bisnis yang dilaporkan ke LOS DIY.

E.3. Sifat Penelitian

Penelitian mengenai *Alternative Dispute Resolution* (ADR) Sebagai Model Penyelesaian Sengketa Etika Bisnis Dalam Mewujudkan Fungsi Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan suatu penelitian empiris di bidang pengawasan ekonomi (*economic supervision-empiric research*), yang mengutamakan pada studi lapangan (*field study*) guna mendapatkan data primer. Dalam melengkapi data tersebut dilakukan studi kepustakaan (*literature study*) untuk mendapatkan data sekunder.

Laporan hasil penelitian ini bersifat deskriptif analitis (*descriptive analytics*), artinya laporan yang dibuat mendeskripsikan fakta-fakta empiris di lapangan dengan menggunakan analisis normatif (*normative analytics*) sehingga fakta-fakta tersebut memiliki makna dan kaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara rinci dan sistematis tentang permasalahan empiris di lapangan dan akhirnya menemukan solusi berdasarkan data yang diperoleh.

E.4. Jenis Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan dengan 2 (dua) jenis penelitian yaitu berupa studi kepustakaan (*literature study*) dan studi lapangan (*field study*).

a. Studi Kepustakaan (*literature study*)

Penelitian dengan studi kepustakaan dilakukan dalam rangka memperoleh data skunder, yakni data yang sudah tersedia berasal dari ;

1) Bahan Primer

Data yang diperoleh dari bahan primer antara lain : *Pertama*, perundang-undangan tentang ombudsman yakni Undang-undang .Nomor; 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Keputusan Presiden Nomor; 44 Tahun 2000 tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional. *Kedua*, Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor; 22 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Ombudsman Swasta di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Dan Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor; 135 Tahun 2004 tentang Pembentukan Dan Organisasi Ombudsman Swasta di Propinsi DIY, *Ketiga*, Undang-undang Nomor; 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Peraturan Mahkamah Agung Nomor; 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

2). Bahan Sekunder

Bahan sekunder yakni bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan primer berupa : *Pertama*, Literatur yang membahas mengenai etika bisnis baik

konvensional maupun etika bisnis dalam Islam, *Kedua*, Literatur yang membahas mengenai ombudsman; dan *Ketiga*, Literatur yang membahas mengenai lembaga penyelesaian sengketa alternatif atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR).

3). Bahan Tersier

yakni bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus, ensiklopedia dan lain sebagainya.

4). Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data dalam penelitian dengan studi pustaka ini adalah studi dokumen atas bahan-bahan tersebut.

b. Studi Lapangan (*field study*)

Penelitian studi lapangan dilakukan dengan cara wawancara, tujuan dari studi lapangan ini untuk memperoleh data primer, yakni data yang langsung diperoleh dari sumbernya.

E.5. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta (LOS DIY), Jalan Tentara Zeni Pelajar No.1B, Yogyakarta. Pemilihan lokasi ini dilakukan dengan pertimbangan untuk kemudahan akses penelitian, karena penulis sering berinteraksi dengan lembaga ini sejak LOS DIY berdiri dan saat ini menjadi salah satu komisioner untuk periode ketiga tahun 2012 sampai dengan tahun 2015.

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu tiga bulan, sedangkan data yang akan diteliti adalah data kasus pada tahun 2011 – 2013.

E.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian studi lapangan ini adalah dengan melakukan pengamatan dan wawancara yang tidak terstruktur (*non-structured interview*), yakni wawancara yang hanya memuat garis besar tentang hal yang akan ditanyakan, selanjutnya dikembangkan sendiri oleh peneliti dengan teknik wawancara bebas guna mendapatkan data yang diperlukan. Sementara cara atau teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada komisioner LOS DIY, asisten LOS DIY, maupun pihak-pihak lain yang terkait dengan LOS DIY, seperti para pihak yang bersengketa masalah etika bisnis yang kasusnya ditangani oleh LOS DIY, serta dengan menelaah dokumen-dokumen yang ada di Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta baik berupa Laporan Tahunan (*Biannual Report*) maupun dokumen lainnya yang relevan.

E.7. Analisis Data

Sebelum analisa data dilakukan, data di pilah menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder, data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari sumbernya, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Seluruh data primer dan sekunder yang diperoleh dari studi lapangan dan kepustakaan diklasifikasikan dan disusun secara sistematis, sehingga dapat dijadikan acuan dalam

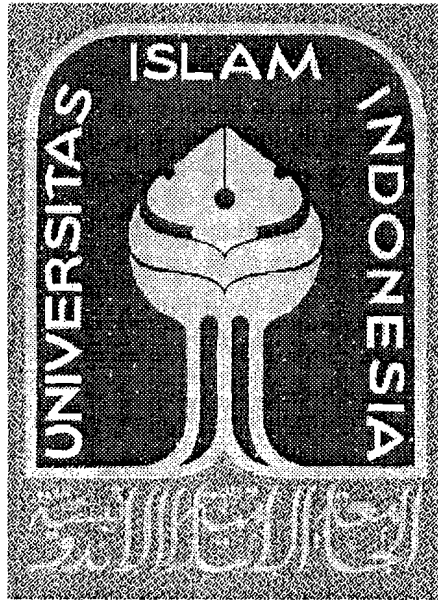
melakukan analisis. Langkah selanjutnya, dari data primer dan data sekunder yang telah disusun dan ditetapkan sebagai sumber dalam penyusunan tesis ini kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan metode diskriptif (*descriptive method*).

Analisis kualitatif yakni metode analisis data yang mengelompokkan data yang diperoleh dari studi lapangan menurut kualitas dan kebenarannya kemudian dikorelasikan dengan teori-teori yang diperoleh dari studi kepustakaan sehingga akan didapatkan jawaban atas permasalahan. Sementara metode deskriptif yakni metode analisis dengan memilih data yang menggambarkan keadaan sebenarnya di lapangan.

F. KERANGKA TEORI

Teori yang digunakan dalam proses mediasi ini adalah Teori Hukum Responsif, yaitu produk hukum yang berkarakter responsif, proses pembuatannya bersifat partisipasif, yakni tanggap pada gerakan sosial yang terarah pada “*Law Reform*”, sedangkan hukum merupakan refleksi aspirasi warga masyarakat, hukum responsif mencari alternatif dalam penyelesaian sengketa yang mengutamakan moralitas, hubungan sosial, dan kehendak bersama demi kesejahteraan, karena itu dalam penyelesaian perselisihan etika usaha dengan cara mediasi yang melibatkan peran aktif dari kedua pihak yang berselisih untuk berpartisipasi aktif dalam proses perundingan mediasi merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang mengedepankan moralitas, hubungan sosial dan bersifat aspiratif yang bersumber dari keinginan para pihak selaku warga masyarakat, baik secara individu maupun

kelompok masyarakat demi tercapainya penyelesaian perselisihan yang cepat, murah dan keadilan yang hakiki demi kemaslahatan yaitu tetap menjaga hubungan sosial yang baik bagi kedua pihak.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Etika Bisnis

1. Pengertian Etika

Secara etimologis, kata etika berasal dari bahasa Yunani kata *ethos* yang berarti adat, kebiasaan, watak, akhlak, sikap, perasaan dan cara berpikir. Bentuk jamak dari *ethos* yaitu *ta etha*, yang berarti adat kebiasaan atau pola pikir yang dianut oleh suatu kelompok orang yang disebut masyarakat atau pola tindakan yang dijunjung tinggi dan dipertahankan oleh masyarakat tersebut, jadi etika adalah *ta etha* atau adat kebiasaan yang baik yang dipertahankan, dijunjung tinggi dan diwariskan secara turun-temurun. Pada tataran ilmu pengetahuan, etika merupakan ilmu, yakni ilmu tentang adat istiadat yang baik.

Jika kata etika berasal dari Yunani, maka moral atau moralitas berasal dari bahasa latin yaitu *mos*, bentuk jamak dari *mos* adalah *mores* yang artinya persis sama dengan kata Yunani *ta etha* (adat kebiasaan yang baik). Kedua istilah tersebut (etika dan moral) menyiratkan adanya hubungan dengan kegiatan-kegiatan praktis, atas dasar ini maka secara etimologis arti kata moral atau moralitas persis sama atau identik dengan istilah etika. Moral atau moralitas selalu mengarah kepada norma, ajaran-ajaran dan nilai-nilai yang kepadanya hidup manusia semestinya diarahkan dan dikembangkan. Sedangkan kode etik lebih merupakan antisipasi atas kemungkinan buruk yang akan terjadi, itu

sebabnya setiap rumusan kode etik selalu juga memuat sanksi terhadap tindakan yang bertentangan dengan norma yang digaris bawahi dan nilai yang ingin ditegakkan sebagai tujuan dari kode etik itu sendiri. Disebut juga *Code of Conduct* atau *Code of Ethical Conduct*, dengan demikian etika dapat didefinisikan sebagai kumpulan asas atau nilai-nilai yang berhubungan dengan akhlak atau moralitas manusia. Etika tidak secara langsung menyentuh aspek kebaikan atau kejelekan seseorang, etika hanya merefleksikan hal-hal tersebut kemudian menyodorkan suatu pemahaman yang lebih kritis dan mendasar untuk membantu manusia agar berperilaku hidup lebih baik, jadi setiap orang memang perlu bermoral kapan dan dimanapun dia berada, namun untuk hal seperti ini tidak perlu beretika atau menjadi etikawan terlebih dahulu, artinya menjadi orang baik karena selalu mendahulukan pertimbangan-pertimbangan moral sebelum bertindak merupakan suatu keharusan bagi semua orang tanpa kecuali.

Alasan diperlukannya etika dalam berperilaku hidup lebih baik antara lain ; *Pertama*; etika membantu kita untuk mampu mengambil sikap yang tepat pada saat menghadapi konflik nilai, *Kedua*; etika membantu kita untuk mengambil sikap yang tepat dalam menghadapi transformasi disegala bidang kehidupan sebagai akibat modernisasi. Etika membantu kita untuk membedakan manakah yang hakiki dari nilai-nilai budaya yang dijunjung tinggi selama ini yang relevan dan harus tetap dipertahankan dan manakah nilai-nilai yang memang perlu ditransformasikan. *Ketiga*; etika memampukan kita untuk selalu bersikap kritis terhadap berbagai ideologi baru. *Keempat*; etika merupakan sarana pembentukan

sikap kritis terhadap para mahasiswa karena etika dapat memampukan mereka untuk selalu menganalisis setiap persoalan yang dihadapi baik dilingkungan kampus maupun ditengah masyarakat secara kritis dan sistematis, etika memampukan untuk membentuk pendirian sendiri yang dapat dipertanggung jawabkan ketika mengalami konflik nilai dalam kehidupan mereka. Etika bisa membantu para anggota komunitas intelektual ini untuk mengambil sikap yang tepat ketika mengalami gelombang transformasi nilai-nilai kehidupan manusia dan bersikap terbuka dalam menghadapi beragam ideology baru tersebut.

Secara kongkret, etika mempersiapkan anggota komunitas intelektual atau para mahasiswa untuk menjadi penjaga sekaligus penegak norma moral dimana mereka memasuki dunia kerja dan menjadi anggota masyarakat.³ Etika adalah sebuah refleksi kritis dan rasional mengenai nilai dan norma moral yang menentukan dan terwujud dalam sikap dan pola perilaku hidup manusia, baik secara pribadi maupun sebagai kelompok. Menurut Frans Magnis Suseno (1995 : 2-5) etika adalah sebuah ilmu dan bukan sebuah ajaran. Etika adalah sikap kritis setiap pribadi dan kelompok masyarakat dalam merealisasikan moralitas, karena etika adalah refleksi kritis terhadap moralitas, maka etika tidak bermaksud untuk membuat orang bertindak sesuai dengan moralitas begitu saja, etika bermaksud membantu manusia untuk bertindak secara bebas dan dapat dipertanggung-

³. L. Sinuor Yosephus, *ETIKA BISNIS, Pendekatan Filsafat Moral Terhadap Perilaku Pebisnis Kontemporer*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta, 2010. hlm ; 2-11.

jawabkan karena setiap tindakannya selalu lahir dari keputusan pribadi yang bebas dengan selalu bersedia untuk mempertanggung-jawabkan tindakannya itu karena memang ada alasan-alasan dan pertimbangan-pertimbangan yang kuat mengapa ia bertindak begitu atau begini, maka kebebasan dan tanggung jawab adalah kondisi dasar dalam pengambilan keputusan dari tindakan yang etis, dengan suara hati memainkan peran yang sangat sentral.

Dalam kaitan dengan nilai dan norma, ada dua macam etika ; *Pertama*; etika deskriptif, yang berusaha menepok secara kritis dan rasional sikap dan pola perilaku manusia dan apa yang dikejar oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai, etika deskriptif berbicara mengenai fakta apa adanya, yaitu mengenai nilai dan pola perilaku manusia sebagai suatu fakta yang terkait dengan situasi dan realitas konkret yang membudaya, ia berbicara mengenai kenyataan penghayatan nilai, tanpa menilai dalam suatu masyarakat, tentang sikap orang dalam menghadapi hidup ini dan tentang kondisi-kondisi yang memungkinkan manusia bertindak secara etis. *Kedua*; etika normatif, yang berusaha menetapkan berbagai sikap dan pola perilaku ideal yang seharusnya dimiliki oleh manusia, atau apa yang seharusnya diambil untuk mencapai apa yang bernilai dalam hidup ini. Etika normatif berbicara mengenai norma-norma yang menuntun tingkah laku manusia, serta memberi penilaian dan himbauan kepada manusia untuk bertindak sebagaimana seharusnya berdasarkan norma-norma, ia menghimbau manusia untuk bertindak yang baik dan menghindari yang jelek. Keduanya menuntun manusia untuk mengambil sikap dalam hidup ini, bedanya etika deskriptif

memberi fakta sebagai dasar untuk mengambil keputusan tentang perilaku atau sikap yang mau diambil, sedangkan etika normatif memberi penilaian sekaligus memberi norma sebagai dasar dan kerangka tindakan yang akan diputuskan. Etika memberi manusia orientasi bagaimana ia menjalani hidupnya melalui rangkaian tindakan sehari-hari, itu berarti etika membantu manusia untuk mengambil sikap dan tindakan secara tepat dalam menjalani hidup ini, etika pada akhirnya membantu kita untuk mengambil keputusan tentang tindakan apa yang mau kita lakukan dalam situasi tertentu dalam hidup kita sehari-hari, etika membantu kita untuk menilai sikap dan perilaku kita.⁴

Franz Magnis Suseno (1995 : 2-5) menegaskan bahwa ; “Etika merupakan filsafat yang merefleksikan ajaran-ajaran moral. Pemikiran filsafat mempunyai lima ciri khas antara lain ; *Pertama* ; Bersifat rasional, berarti mendasarkan diri pada nalar, pada argumentasi yang bersedia untuk dipersoalkan tanpa terkecuali. *Kedua* ; Kritis, berarti bahwa filsafat ingin mengerti suatu masalah sampai ke akar-akarnya, tidak puas dengan pengertian dangkal, *Ketiga* ; Sistematis, diadakan langkah demi langkah secara teratur. *Keempat* ; Mendasar, dan *Kelima* ; Normatif, berarti tidak sekedar melaporkan pandangan-pandangan moral, melainkan menyelidiki pandangan moral yang seharusnya”.

⁴. A.Sonny Keraf-Robert Haryono Imam, *Etika Bisnis, Membangun Citra Bisnis Sebagai Profesi Luhur*, Kanisius, Cetakan Ketiga, Yogyakarta, 1995, hlm ; 20-25.

Sedangkan menurut O.P. Simorangkir (1995 : 2-5) yang dimaksud dengan etika adalah suatu usaha yang sistematis dengan menggunakan rasio untuk menafsirkan pengalaman moral individual dan sosial sehingga dapat menetapkan aturan untuk mengendalikan perilaku manusia serta nilai-nilai yang berbobot untuk bisa dijadikan sasaran dalam hidup. Usaha ini bertujuan untuk memantapkan serta meyakinkan orang akan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan dan nilai-nilai yang patut dianut dan dikejar. Redi Panuju (1995 : 2-5) melihat bahwa etika adalah suatu proses yang dinamis, terus menerus dan berusaha menyelaraskan dengan perubahan-perubahan yang terjadi pada kehidupan manusia, sebagai suatu proses, etika mempunyai komponen-komponen yang merupakan unit analisis seperti ; *Pertama*; Komponen Sumber, berarti bahwa etika disamping sebagai suatu dialog yang bertujuan mencapai nilai-nilai kebenaran, juga memiliki sumber yang dibuat oleh manusia. Orientasi etika terhadap sumber tersebut meliputi ; kemauan individu, konsensus sosial, nilai-nilai tradisi, agama, hukum dan peraturan-peraturan. *Kedua* ; Komponen Mekanis. adalah suatu upaya melalui berbagai metode dan medium untuk mencapai konsensus tersebut. *Ketiga* ; Komponen Produk, yang merupakan produk dari etika adalah konsensus (kesepakatan) dari para individu-individu yang lingkungannya bisa semakin luas, dimulai dari keluarga, masyarakat, kelompok masyarakat hingga suatu bangsa.

Tindakan-tindakan manusia yang dilandasi oleh etika yaitu kemauan untuk berargumentasi secara rasional dan kritis, pada gilirannya akan membuahkan

tindakan-tindakan etis, tindakan etis seseorang dapat diidentifikasi dari akibat-akibat yang ditimbulkan, seperti tidak menyinggung perasaan orang lain, tidak menyakiti dan tidak merugikan orang lain. Tindakan-tindakan etis ini akan membentuk kebiasaan seseorang, membentuk sifat (karakter) maupun kepribadian (*personality*), bahkan akan berpengaruh terhadap etos kerja yang dimiliki.⁵

a. Etika, Hakekat Dan Tujuan

Bisnis merupakan upaya manusia untuk menjauhi penderitaan atau kemelaratan dan mendekati diri kepada kenyamanan atau kesejahteraan ekonomis, bisnis merupakan kata kerja, gerakan dari kemelaratan menuju kepada kesejahteraan. Itulah hakekat bisnis, karena salah satu keinginan manusia adalah menjadi lebih baik secara ekonomis, karena itu dari hari ke hari, manusia selalu dirangsang oleh keinginan untuk menjadi lebih baik dari segi ini, sama seperti hakekat keinginan, ciri keinginan untuk menjadi lebih baik secara ekonomis juga bersifat kodrati dan konsisten, ia akan ada dan terus ada selama yang diinginkan itu belum diperoleh, bahkan keinginan kodrati seperti itu memiliki ciri lain yang mengherankan, yaitu setelah tercapai keinginan tersebut bukannya berhenti, melainkan terus meningkat menjadi hasrat dan seterusnya akan menjadi nafsu untuk mendapatkan dan terus mendapatkan yang lainnya lagi, obyek keinginanpun meningkat dari sekedar untuk memenuhi kebutuhan menjadi

⁵. Redi Panuju, *Etika Bisnis, Tinjauan Empiris Dan Kiat Mengembangkan Bisnis Sehat*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 1995. hlm ; 2-5.

memenuhi keinginan semata. Itulah hakekat bisnis, karena bisnis lahir dari dalam diri manusia, dari keinginan untuk sekedar bertahan hidup dan meningkat menjadi *the haves* dari segi ekonomis.

Persoalannya sekarang adalah hasrat untuk menjadi lebih baik secara ekonomis, bukan milik pribadi seorang saja, melainkan milik semua orang, pada tataran inilah bisnis yang pada awalnya dimaknai sebagai kata kerja berubah menjadi kata keterangan. Bisnis menjadi media pertarungan diantara semua pelaku bisnis, persaingan dalam bidang ini yang lazimnya disebut sebagai kompetisi bisnis akan mengubah pemasaran sebagai bagian yang sangat menentukan dalam proses bisnis. Persaingan atau kompetisis bisnis memang merupakan suatu entitas yang bersifat kompleks dan dinamis namun terstruktur. Dengan kata lain bisnis merupakan suatu entitas korporatif (terstruktur) dalam sebuah relasi yang bersifat sosial-ekonomistik.⁶

Sedangkan tujuan bisnis, apapun jenis dan bentuknya, bisnis selalu mempunyai tujuan, satu-satunya tujuan yang diterima dan dipegang teguh hingga saat ini adalah melipatgandakan keuntungan atau *maximizing profit*, bisnis dipahami dan diakui sebagai sarana untuk melipatgandakan keuntungan. Secara sederhana tujuan suatu aktivitas bisnis adalah melipatgandakan keuntungan bagi pemilik perusahaan atau bisnis dengan penjualan barang dan jasa.

⁶. L. Sinuor Yosephus, op. cit, hlm ; 46-48.

Penegasan bahwa melipatgandakan keuntungan merupakan satu-satunya tujuan bisnis adalah identik dengan mengatakan bahwa secara hakiki bisnis tidak dapat dipisahkan dari kapitalisme, menurut para penganutnya, kapitalisme terdiri dari tiga unsur penting yang saling terkait erat, ketiga unsur itu adalah lembaga bisnis milik pribadi, upaya pencarian keuntungan dan kompetisi dalam sistem ekonomi pasar bebas, tujuan bisnis muncul dari interaksi ketiga unsur ini, keuntungan hanya dapat terwujud dengan memberdayakan modal milik pribadi atau milik lembaga bisnis tertentu yang justru hanya dimungkinkan dalam suatu kompetisi pasar yang bersifat bebas, sebaliknya modal yang menjadi inti gagasan kapitalisme itu dengan sendirinya akan bertambah besar karena pelipatgandaan keuntungan. Selanjutnya, modal yang berhasil dilipatgandakan dengan sendirinya akan diinvestasikan kembali guna mendapatkan keuntungan yang lebih besar lagi. dengan demikian, secara konseptual barangkali juga pada tataran praktis, ide pokok yang menjadi basis semua kiat dan upaya akan diarahkan untuk menjadi “*the haves*” dengan melipatgandakan keuntungan.⁷

b. Etika, Moralitas Dan Etiket

Baik atau buruk, suatu keputusan yang diambil oleh perusahaan bisnis akan mempengaruhi lebih banyak orang selain pengambil keputusan itu sendiri, oleh karena itu, setiap pengambilan keputusan bisnis yang bertanggung jawab secara etis tidak hanya dilandasi oleh kesadaran bahwa keputusan semacam itu penting

⁷. Ibid, hlm ; 67-69.

bagi para pemegang saham, tetapi juga adanya kesadaran bahwa keputusan tersebut juga berdampak terhadap berbagai pemegang atau pemangku kepentingan (stakeholder).

Secara umum, pemegang kepentingan bisnis adalah siapa pun yang terkena dampak baik atau buruk dari suatu keputusan yang diambil oleh perusahaan. Reputasi etis perusahaan dapat memberikan keunggulan ataupun kelemahan yang kompetitif di pasar, baik dengan para pelanggan, pemasok dan karyawan, mengelola perusahaan secara etis juga dapat memberikan dividen yang signifikan dalam struktur dan efisiensi organisasi, kepercayaan, loyalitas, komitmen, kreatifitas dan inisiatif merupakan beberapa manfaat yang akan diterima organisasi yang stabil dan kredibel secara etis.⁸

Memahami etika pada dasarnya berguna untuk merumuskan dalam pengambilan keputusan dengan nilai-nilai kebenaran, yang oleh individu maupun oleh masyarakat menjadi dasar bertindak, berkaitan dengan etika yang bertujuan untuk mendukung bisnis, etika menjadi pertimbangan-pertimbangan mereka dalam membuat peraturan-peraturan, kebiasaan-kebiasaan (*konvensi*), rencana (*planning*) dan kesepakatan-kesepakatan, masing-masing memperhatikan dan memperlihatkan tradisi korporasinya (*corporate tradition*), pada akhirnya tradisi korporasi tersebut membentuk etika terapan yang khas, mulai dari pakaian seragam, jam kerja, cara menerima tamu, cara menerima telepon, tata cara makan

⁸. Laura Hartman dan Joe Des Jardins, Penerjemah ; Danti Pujiati, *ETIKA BISNIS, Pengambilan Keputusan Untuk Integritas Pribadi Dan Tanggung Jawab Social*. Erlangga, 2011, hlm ; 5.

bersama, sampai dengan cara memberi atensi kepada bawahan, etika terapan ini lazimnya disebut etiket. Etika terapan dalam bisnis ini akan lebih penting jika mengambil ukuran dari dampak yang ditimbulkan oleh perilaku bisnis, ukurannya tidak lagi bagaimana etika dapat menyenangkan orang tetapi bagaimana etika mampu meminimalkan kerugian bagi dirinya sendiri, orang lain maupun institusi.⁹

Etika mengarahkan kita untuk mengerti secara mendasar dan tepat mengapa kita harus hidup sebagai orang yang baik dengan mendasarkan perilaku kita pada norma atau ajaran tertentu yang dianut dan dijunjung tinggi oleh masyarakat dimana kita eksis, sedangkan rumusan ajaran moral selalu memuat ketentuan perihal apa yang baik dan buruk atau apa yang wajib dilakukan atau ditabukan bagi manusia, anggota suatu komunitas atau masyarakat, jadi etika bukan sumber ajaran moral melainkan filsafat atau pemikiran kritis tentang ajaran-ajaran moral tersebut. Etika tidak menganjurkan bagaimana kita harus hidup dan bertingkah laku. Etika juga tidak menyediakan ajaran-ajaran bagaimana kita harus hidup di tengah-tengah dunia, karena semua itu merupakan wilayah dan wewenang moralitas sebagaimana tersurat dalam ajaran-ajarannya.

Moralitas adalah sistem nilai tentang bagaimana kita harus hidup secara baik sebagai manusia, sistem nilai ini terkandung dalam ajaran berbentuk petuah-petuah, nasihat, wejangan, peraturan, perintah dan semacamnya yang diwariskan

⁹ Redi Panuju, *op. cit.*, hlm ; 97-98.

secara turun temurun melalui agama atau kebudayaan tertentu tentang bagaimana manusia harus hidup secara baik agar ia benar-benar menjadi manusia yang baik.

Moralitas adalah tradisi kepercayaan, dalam agama atau kebudayaan tentang perilaku yang baik dan buruk, moralitas memberi manusia aturan atau petunjuk konkret tentang bagaimana ia harus hidup, bagaimana ia harus bertindak dalam hidup ini sebagai manusia yang baik dan bagaimana menghindari perilaku-perilaku yang tidak baik. Sedangkan etika adalah sebuah refleksi kritis dan rasional mengenai nilai dan norma moral yang menentukan dan terwujud dalam sikap dan pola perilaku hidup manusia, baik secara pribadi maupun sebagai kelompok.

Dapat dikatakan bahwa moralitas adalah petunjuk konkret yang siap pakai tentang bagaimana kita harus hidup, sedangkan etika adalah perwujudan dan pengejawantahan secara kritis dan rasional ajaran moral yang siap pakai itu, keduanya mempunyai fungsi yang sama, yaitu memberi kita orientasi bagaimana dan ke mana kita harus melangkah dalam hidup ini. Bedanya moralitas langsung mengatakan pada kita “inilah caranya anda harus melangkah”, sedangkan etika justru mempersoalkan “apakah saya harus melangkah dengan cara itu? Dan mengapa harus dengan cara itu?”¹⁰

Sedangkan etiket (*Etiquette*) adalah norma sopan santun seperti halnya posisi etika terhadap moralitas, etiket pertama-tama merujuk kepada norma atau ajaran bagaimana manusia harus bertingkah laku dihadapan atau terhadap

¹⁰ . A. Sonny Keraf-Robert Haryono Imam, op. cit, hlm ; 20-21.

manusia lain, sementara etika justru merefleksikan secara kritis sistematis bagaimana seharusnya manusia saling memperlakukan dalam kebersamaan hidup ditengah dunia.

Norma moral dan norma sopan santun atau etiket berbeda secara signifikan, norma sopan santun atau etiket selalu dan hanya selalu menyangkut manusia dalam kebersamaannya dengan manusia lain dalam berbagai situasi, sementara moral atau moralitas justru melampaui kondisi seperti itu, ada atau tidak ada manusia lain, secara moral setiap orang dituntut untuk berperilaku baik.¹¹

2. Pengertian Etika Bisnis

a. Pengertian Bisnis Dan Etika Bisnis

Menurut kamus induk istilah ilmiah, kata bisnis berarti bidang usaha, usaha yang sifatnya mencari keuntungan, usaha di bidang komersial, atau usaha dagang. Sedangkan kata etika berarti ilmu yang membahas atau menyelidiki nilai dalam tindakan moral, pengkajian soal keakhlakan atau moralitas.¹² Secara umum etika dapat dibagi menjadi etika umum dan etika khusus, etika umum berbicara mengenai kondisi-kondisi dasar bagaimana manusia bertindak secara etis, bagaimana manusia mengambil keputusan etis, teori-teori etika dan prinsip-prinsip moral dasar yang menjadi pegangan bagi manusia dalam bertindak serta tolok ukur dalam menilai baik atau buruknya suatu tindakan.

¹¹ L. Sinuor Yosephus, op. cit., hlm ; 32-35.

¹² M.Dahlan Y. Al-Barry Dan L.Lya Sofyan Yacub, "Kamus Induk Istilah Ilmiah, Seri Intelektual", Target Press, Surabaya, 2003, hlm ; 97 dan 194.

Etika umum dapat dianalokan dengan ilmu pengetahuan yang membahas mengenai pengertian umum dan teori-teori. Sedang etika khusus adalah penerapan prinsip-prinsip moral dalam bidang kehidupan yang khusus, penerapan ini dapat berujud bagaimana saya mengambil keputusan dan bertindak dalam bidang kehidupan dan kegiatan khusus yang saya lakukan didasari oleh cara, teori, dan prinsip-prinsip moral dasar. Etika khusus dibagi lagi menjadi etika individual dan etika sosial, etika individual menyangkut kewajiban dan sikap manusia terhadap dirinya sendiri, dan etika sosial berbicara mengenai kewajiban, sikap dan pola perilaku manusia sebagai anggota umat manusia.

Tujuan dan fungsi dari etika sosial pada dasarnya adalah untuk menggugah kesadaran akan tanggung jawab kita sebagai manusia dalam kehidupan bersama dalam segala dimensinya, etika sosial mau mengajak kita untuk tidak hanya melihat segala sesuatu dan bertindak dalam kerangka kepentingan kita saja tetapi juga peduli dengan kepentingan bersama yakni kesejahteraan dan kebahagiaan bersama. Etika sosial, dalam bidang kekhususan masing-masing berusaha merumuskan prinsip-prinsip moral dasar yang berlaku untuk bidang khusus tersebut.¹³

Etika di butuhkan dalam bisnis ketika manusia mulai menyadari bahwa kemajuan di bidang bisnis justru telah menyebabkan manusia semakin tersisih dari nilai-nilai kemanusiaannya, sehingga dari pelaku bisnis muncul mitos bahwa bisnis adalah bisnis, bahwa bisnis hanyalah mengabdikan kepada mencari

¹³. A.Sonny Keraf-Robert Haryono Imam, op. cit, hlm ; 41-43.

keuntungan sebanyak-banyaknya (*profit oriented*). Banyak perusahaan yang ingin menunjukkan bahwa perusahaan mereka etis, sehingga mempunyai suatu *ethical code of practice*, kode etika profesi ini mempunyai beberapa tujuan pokok dari standar-standar etika antara lain ;

- 1) Standar-standar etika menjelaskan dan menetapkan tanggung jawab kepada klien, lembaga (institusi) dan masyarakat pada umumnya.
- 2) Standar-standar etika membantu tenaga ahli, profesi dalam menentukan apa yang harus mereka perbuat kalau mereka menghadapi dilema-dilema etika dalam pekerjaan.
- 3) Standar etika mencerminkan atau membayangkan penghargaan moral dari komunitas, dengan demikian standar-standar etika profesi menjamin bahwa para anggota profesi akan mentaati undang-undang dan etika profesi dalam pelayanannya.
- 4) Standar-standar etika membiarkan profesi mengejar reputasi atau nama dan fungsi profesi dalam masyarakat melawan kelakuan yang jahat dari anggota-anggota masyarakat tertentu.
- 5) Standar-standar etika merupakan dasar untuk menjaga kelakuan dan integritas atau kejujuran dari tenaga ahli profesi sendiri.

Upaya manusia dalam menegakkan etika tak lepas dari obsesi pemikiran yang mendasarinya. Para ahli pada umumnya membagi etika ke dalam dua aliran besar yaitu ; *Pertamal*, Aliran *deontology*, yang hanya menilai perbuatan orang

dan memandang kewajiban moral dapat diketahui secara *intuitif* tanpa memperhatikan konsep yang baik. *Kedua*, aliran-aliran *teleology*, yang menilai perbuatan orang dari tujuan yang hendak dicapainya. Perbuatan seseorang itu dinilai buruk atau baik kalau perbuatannya itu menghalangi atau memajukan tercapainya sesuatu tujuan yang dianggap baik.

Istilah *deontology* berasal dari kata Yunani yang berarti “kewajiban”, suatu tindakan baik bukan dinilai dan dibenarkan berdasarkan akibat atau tujuan baik dari tindakan itu, melainkan berdasarkan tindakan itu sendiri sebagai baik bagi dirinya sendiri. Maka tindakan itu bernilai moral karena tindakan itu dilaksanakan berdasarkan kewajiban, sedangkan etika *teleology* justru mengukur baik buruknya suatu tindakan berdasarkan tujuan yang mau dicapai dengan tindakan itu atau berdasarkan akibat yang timbul (ditimbulkan) oleh tindakan itu.¹⁴

Etika bermaksud membantu manusia untuk bertindak secara bebas dan dapat dipertanggung-jawabkan karena setiap tindakannya selalu lahir dari keputusan pribadi yang bebas dengan selalu bersedia untuk mempertanggung-jawabkan tindakannya itu karena memang ada alasan-alasan dan pertimbangan-pertimbangan yang kuat mengapa ia bertindak begitu.¹⁵ Alasan-alasan yang baik untuk menjalankan sebuah bisnis secara etis antara lain ; Menjauhkan dari tuduhan atau tuntutan hukum, Kebebasan pengaturan, Penerimaan masyarakat,

¹⁴ . Redi Panuju, op. cit, hlm ; 9-10.

¹⁵ . Ibid, hlm ; 22.

Kepercayaan investor, Kepercayaan pemasok atau mitra, Kesetiaan pelanggan, Kinerja karyawan, Harga diri dan Karena hal itu diyakini benar.¹⁶

b. Etika Bisnis dan Pebisnis

Dalam bisnis orang mempertaruhkan dirinya, nama baiknya, seluruh hidupnya, keluarganya, hidup serta nasib karyawan beserta keluarga mereka, dan bahkan hidup serta nasib umat manusia pada umumnya. Dimensi yang dipertaruhkan jauh lebih luas dan dalam serta punya bobot juga nilai yang lebih berat, pertaruhan dalam bisnis tidak sekedar menyangkut nilai material melainkan menyangkut pula nilai manusiawi, nilai kehidupan, maka dalam bisnis orang tidak sekedar main-main, kalau memang ia orang bisnis sungguhan.

Karena dalam bisnis ada nilai manusiawi yang dipertaruhkan, mau tidak mau cara untuk memperoleh keuntungan atau untuk menang juga harus manusiawi, bisnis perlu dilandasi oleh pertimbangan-pertimbangan yang etis, dengan menggunakan pandangan ideal, bisnis tidak hanya bertujuan untuk meraih keuntungan melainkan juga untuk memperjuangkan nilai-nilai yang manusiawi, karena kalau tidak bisnis itu sendiri akan mengorbankan hidup banyak orang, bahkan hidup orang bisnis itu sendiri, maka dalam lingkup sosial, masyarakatpun berkepentingan agar bisnis dilaksanakan secara etis.

¹⁶. Laura Hartman Dan Joe Desjardins, op. cit, hlm ; 6.

Bisnis adalah kegiatan yang penting dari manusia, bisnis terjadi dan berlangsung dalam masyarakat, bisnis dilakukan diantara manusia yang satu dengan manusia yang lainnya, bisnis menyangkut hubungan antar manusia, sebagai kegiatan antar manusia, bisnis juga membutuhkan kita sebagai pemberi pedoman dan orientasi bagi keputusan, kegiatan dan tindak tanduk manusia dalam berhubungan (bisnis) satu dengan yang lainnya. Kegiatan bisnis adalah kegiatan manusiawi, maka bisnis dapat dinilai dari sudut pandang moral, lingkup kegiatan bisnis ditentukan oleh masyarakat, oleh norma dan nilai-nilai yang berlaku dimasyarakat, orang bisnis yang bersaing dengan tetap memperhatikan norma-norma etis pada iklim bisnis yang semakin profesional justru akan menang karena tetap dipercaya masyarakat,¹⁷

Dalam kaitannya dengan bisnis, etika memang bukan ajaran, melainkan merupakan usaha sadar manusia, dalam hal ini para pebisnis untuk mempergunakan rasionya sedemikian rupa agar mampu memecahkan persoalan-persoalan moral yang kerap terjadi di dunia bisnis, etika bisnis mengandaikan bahwa ketika menghadapi benturan-benturan atau persoalan-persoalan moral dalam praktik bisnis, para pebisnis akan merefleksikan hal-hal tersebut baik secara kritis maupun secara sistematis sehingga mereka dapat mengambil langkah-langkah yang tepat demi pengembangan diri semua yang terkait dalam keseluruhan proses bisnis melalui pelaksanaan tugas dan kewajiban secara bertanggung-jawab, dengan demikian etika bisnis atau etika dalam berbisnis

¹⁷. A. Sonny Keraf-Robert Haryono Imam, op. cit. hlm ; 60-61.

memampukan para pebisnis untuk memilih berbagai ajaran moral dan menerapkannya secara bertanggung-jawab dalam wilayah kegiatan ekonomis atau bisnis, etika bisnis juga memberikan orientasi kepada para pebisnis, khususnya para pebisnis kontemporer agar mampu bersikap secara tepat dan bertanggung-jawab menghadapi transformasi ekonomi, social, budaya dan transformasi intelektual.¹⁸

Etika bisnis merupakan unsur penting karena dapat melanggengkan suatu bisnis, atau bahwa etika merupakan prasarat tumbuhnya sikap-sikap moral khususnya sikap saling percaya, jujur, adil dan bertanggung-jawab dalam kaitannya dengan *stakeholder*, tingginya pengaruh etika bisnis terhadap para pebisnis adalah etika bisnis membantu para pebisnis terutama dalam ketiga hal berikut ; *Pertama*; etika bisnis menyadarkan para pebisnis tentang adanya dimensi etis yang melekat dalam usaha mereka, dalam kapasitasnya sebagai ilmu atau sebagai refleksi kritis sistematis atas norma-norma moral, dengan sendirinya etika akan menjadikan para pebisnis menyadari bahwa diluar tujuan bisnis yang satu, yakni maksimalisasi keuntungan itu ternyata masih ada hal lain yang ketika diterapkan akan menjadikan bisnis mereka tidak hanya mampu mendatangkan keuntungan maksimal, melainkan juga melanggengkan bisnisnya, *Kedua*; etika bisnis juga memampukan para pebisnis untuk membuat pertimbangan-pertimbangan moral dan pertimbangan-pertimbangan ekonomis secara memadai,

¹⁸. L. Sinuor Yosephus, op. cit., hlm ; 127-128.

secara langsung etika bisnis dapat menimbulkan suatu kesadaran yang khas dalam diri para pebisnis bahwa secara kodrati sesungguhnya mereka terbatas, etika bisnis menimbulkan suatu kesadaran baru didalam diri mereka bahwa keuntungan tidak dapat diraup begitu saja tanpa keterlibatan pihak-pihak lain baik secara langsung maupun tidak langsung, etika bisnis memberikan kesempatan kepada para pebisnis untuk belajar menerima pihak-pihak lain secara tepat dan baik.

Sikap-sikap yang tepat seperti kepercayaan, keuletan, sportifitas dan tanggung jawab yang teramu dalam sebuah sistem perilaku yang khas yang lazimnya disebut kritis, etika bisnis menjadikan seorang pebisnis mengerti bahwa dia memang harus mengoperasikan usahanya secara jujur dan adil serta bertanggung jawab, namun ia juga tidak boleh membiarkan dirinya dicurangi oleh pihak lain, etika bisnis merupakan sarana pembelajaran bagi seorang pebisnis untuk mengembangkan tanggun-jawabnya, tidak hanya secara internal terhadap semua karyawan tanpa kecuali melainkan juga secara eksternal, menyangkut pelanggan, konsumen bahkan terhadap Negara.

Indikator untuk perluasan tanggung jawab seorang pebisnis adalah ia mulai bergerak dari tanggung jawab yang sempit, hanya memperhatikan kepentingan pribadi dan keluarganya kepada memperhatikan kepentingan pihak lain, ia tidak hanya menuntut pihak lain melakukan kewajiban mereka terhadap dirinya, melainkan juga bersedia untuk dituntut oleh pihak lain dalam kontek penegakan hak dan kewajiban semua pihak. *Ketiga* ; etika bisnis memberi arah yang tepat

bagi para pebisnis ketika mereka akan menerapkan pertimbangan-pertimbangan moral etis dalam setiap kebijakan dan keputusan bisnis demi tercapainya tujuan yang ditargetkan. Etika bisnis menyadarkan para pebisnis dan semua pihak yang terkena dampak bisnis bahwa secara kodrati, mereka sesungguhnya terbatas, secara ekonomi mereka memerlukan campur tangan berbagai pihak dalam upaya peningkatan taraf dan kualitas hidup, kesadaran atas ciri kodratiah itu selanjutnya akan menggugah daya kritis para pebisnis dan semua pihak terkait, memotifasi mereka untuk mendahulukan kepentingan bersama dan menumbuhkan sikap saling percaya diantara mereka.

Ketepatan para pebisnis mengaplikasikan norma-norma moral dapat ditelusuri melalui perilaku etis para pebisnis dalam kaitannya dengan sikap mereka terhadap isu penegakan hak-hak asasi atau harkat dan martabat manusia, bukti bahwa para pebisnis menerapkan norma-norma moral secara bertanggung jawab adalah bahwa mereka tidak memperlakukan para pekerja atau karyawan sebagai sarana untuk memperkaya diri sendiri.¹⁹

c. Etika Bisnis Sebagai Pedoman Bagi Pebisnis

Secara filosofis, etika mempunyai arti yang luas sebagai pengkajian soal moralitas, apakah yang benar dan apakah yang salah dalam hubungan antar manusia, dalam kaitannya dengan moralitas berarti melibatkan pengetahuan

¹⁹. Ibid, hlm ; 136-139.

individu atau kelompok tentang pemahamannya terhadap kondisi diluar diri manusia itu sendiri, dalam etika sesuai dengan fungsi serta perwujudannya, terdapat tiga bidang yang besar yaitu etika deskriptif (descriptive ethics), etika normatif (normative ethics) dan metaetika (metaethics). Dalam konteks ini, etika normatif dimaksudkan sebagai usaha untuk menjelaskan pengalaman moral secara deskriptif, berusaha untuk mengetahui motivasi, kemauan dan tujuan sesuatu tindakan dalam tingkah laku manusia. Keterkaitan dari tingkah laku perorangan dengan tingkah laku social, sehingga etika deskriptif berusaha untuk menjelaskan dan membedakan apa yang ada sebagai kenyataan dan apa yang harus ada.

Etika deskriptif berusaha menjelaskan secara deskriptif apa yang harus ada dan terwujud dalam kenyataan, sedangkan etika normatif berusaha menjelaskan apa yang seharusnya ada, sehingga bersifat abstrak. Dalam konteks ini etika normatif mempertimbangkan sesuatu yang dapat diterima tentang apa yang harus ada dalam pilihan dan penilaian, etika normatif berusaha untuk memberikan penjelasan mengapa manusia bertindak seperti yang mereka lakukan dan apakah prinsip-prinsip dari kehidupan manusia. Tingkatan ketiga adalah metaetika, yang berusaha untuk memberikan arti istilah dan bahasa yang dipakai dalam pembicaraan etika, serta cara berpikir yang dipakai untuk membenarkan pernyataan-pernyataan etika. Dalam metaetika tidak menganjurkan sesuatu prinsip atau tujuan moral, etika metaetika atau etika kefilosofan adalah mempertanyakan

makna yang dikandung oleh istilah-istilah kesusilaan yang dipakai untuk membuat tanggapan-tanggapan kesusilaan.

Kedudukan etika dalam pemikiran manusia, akan menjadi suatu acuan bagi manusia tersebut secara individu maupun kelompok untuk mendorong terwujudnya tingkah laku. Berkaitan dengan pedoman yang menjadi acuan bagi tingkah laku, maka mau tidak mau manusia menggunakannya sebagai gambaran bagi tingkah lakunya apakah sesuai atau tidak, sebagai etika apabila ketentuan dalam etika tersebut dilanggar oleh manusia secara individual, maka si manusia tersebut akan merasa bersalah walaupun pada dasarnya tidak ada sanksi fisik yang mengikutinya.²⁰

Pemimpin bisnis memiliki tanggung jawab terhadap lingkungan bisnis, yakni budaya perusahaan, untuk meningkatkan atau melemahkan perilaku etis, keterampilan pimpinan bisnis yang etis mampu menciptakan keadaan dimana orang-orang yang baik dapat melakukan hal yang tepat dan orang-orang yang jahat dicegah dari melakukan yang buruk. Pada tingkat dasar, etika berkaitan dengan cara kita bertindak dan cara kita menjalani kehidupan ini, etika berkaitan dengan pertanyaan bagaimana seharusnya kita hidup ? dalam hal ini etika bersifat praktis, berkaitan dengan cara kita bertindak, memilih berperilaku, melakukan hal-hal yang baik.

²⁰. Bambang Rudito & Melia Famiola, *Etika Bisnis Dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Di Indonesia*, Rekayasa Sains, Cetakan Pertama, Bandung, 2007, hlm; 34-35.

Para filsuf biasanya menekankan bahwa etika bersifat normatif, yaitu berhubungan dengan alasan bagaimana seharusnya kita bertindak.²¹ Beberapa alasan etika sebagai pedoman yang efektif dalam pengambilan keputusan antara lain ;

- 1) Berpegangan pada kepatuhan terhadap hukum yang etis.
- 2) Masyarakat yang menghargai kebebasan individu akan enggan mewajibkan secara hukum aturan susila untuk lebih dari sekedar minimum, kelakuan yang baik secara umum dan integritas pribadi yang mungkin mencakup struktur social dari budaya maju.
- 3) Pada tahapan yang lebih praktis, memberitahu perusahaan bahwa tanggung jawab etisnya hanya sebatas kepatuhan terhadap hukum hanya mengundang lebih banyak peraturan hukum.
- 4) Aturan hukum tidak mungkin mengantisipasi setiap masalah baru yang mungkin dihadapi perusahaan, sering kali tidak ada peraturan untuk dilema tertentu yang dihadapi seorang pemimpin bisnis. Ketika muncul dilema baru, kita harus mampu bergantung pada etika, karena hukum belum dapat atau mungkin tidak akan bisa menyediakan solusi. Pandangan bahwa kepatuhan dianggap cukup bergantung pada pemahaman hukum yang menyesatkan.²²

²¹. Laura Hartman Dan Joe Desjardins, op. cit, hln ; 8.

²². Ibid. hlm ; 15.

Shibusawa Eiichi ; sebagai peletak pembangunan masyarakat bisnis Jepang (1840-1931) mempunyai falsafah sebagai berikut ; “Uang adalah hasil sampingan pekerjaan, Keprihatinan (*concern*) perusahaan adalah keprihatinanmu sendiri, uang adalah harta kekayaan milik semua orang yang bekerja diperusahaan, pekerjaan itu sendiri yang harus menjadi tujuan hidupmu, kejujuran terhadap sikap berusaha merupakan prinsip bisnis dan menjadi etika bisnis”. Hak senantiasa muncul berkaitan dengan kewajiban, jika anda lebih memprioritaskan hak dari pada kewajiban, anda tidak akan mendapat kepercayaan dari orang lain. Kita berhak menuntut laba yang adil, jika kita telah menjalankan kewajiban dengan adil pula, etika yang dianut adalah ; bekerja dengan rajin, sikap hormat, kemalasan dan pemborosan adalah dosa.

Etika bisnis adalah tuntutan harkat etis manusia dan tidak bisa dipenggal atau ditunda untuk membenarkan tindakan yang tidak adil dan tidak bermoral, etika bisnis merupakan tuntutan kebijaksanaan, tetapi dalam realita hal ini seringkali dikesampingkan. Jadi ada norma-norma yang harus diinternalisasikan dalam setiap proses pengambilan keputusan bisnis, kepekaan moral etis harus tetap menyatu dalam pelaku bisnis, dengan demikian, inti setiap pengambilan keputusan baik strategi maupun operasional dalam bisnis adalah interaksi antara otak rasional dan kepekaan moral etis, mereka juga harus terus menghayati

bahwa didalam diri sebagai pengambil keputusan senantiasa ada ukuran kebenaran, keadilan dan kepekaan moral etis.²³

Dunia bisnis telah mengalami perubahan yang dramatis selama beberapa decade, kemajuan tehnologi, peningkatan globalisasi, persaingan yang semakin keras, pergeseran demogrfis, semakin banyak perusahaan yang telah melakukan usaha untuk memperkuat reputasinya atau menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan dan kepentingan berbagai konstituennya, daftar inisiatif tersebut seperti halnya tidak ada akhirnya, diantara inisiatif yang benar-benar mengemuka adalah keragaman, kualitas, pelayanan pelanggan, kesehatan dan keselamatan, lingkungan, kepatuhan terhadap hukum, profesionalisme, budaya perusahaan, membina hubungan dengan para pemegang kepentingan perusahaan, reputasi manajemen, identitas perusahaan, manajemen lintas budaya, keseimbangan antara pekerjaan dan keluarga, pelecehan seksual, privasi, spiritualitas, *corporate citizenship* (kewarganegaraan perusahaan), *cause-related marketing* (pemasaran terkait dengan kegiatan amal / kegiatan yang mulia), peraturan bagi pemasok, keterlibatan terhadap komunitas dan hak-hak asasi manusia.

Beberapa contoh motivasi dari beberapa Negara yang menggambarkan kondisi perusahaan yang lebih peduli terhadap para pemegang kepentingan dan lebih peduli terhadap norma-norma yang mengarahkan perilaku mereka seperti ;

²³. Etika Bisnis Cina, Suatu Kajian Terhadap Perekonomian Di Indonesia, Pusat Pengkajian Cina (PPC) Universitas Nasional Dengan PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1996. hlm ; 80.

- 1) Sekelompok eksekutif dari Thailand berkeinginan melindungi reputasi perusahaannya dalam hal integritas dan tanggung jawab sosial agar tidak memudar dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.
- 2) Seorang eksekutif dari perusahaan perangkat lunak di India melihat sikap etis perusahaannya sebagai hal yang penting dalam membangun kepercayaan pelanggan dan juga untuk menarik dan mempertahankan karyawan dan para professional perangkat lunak tersebut.
- 3) Seorang eksekutif dari Cina percaya bahwa membentuk sistem nilai yang benar dan melayani masyarakat merupakan komponen utama dalam membangun sebuah merek global.
- 4) Seorang eksekutif dari perusahaan di AS melihat usaha mereka sebagai hal yang penting dalam membangun organisasi yang terdesentralisasi dan budaya kewirausahaan di seluruh dunia.
- 5) Seorang eksekutif dari AS percaya bahwa fokus pada etika dan nilai-nilai merupakan hal penting guna memungkinkan perusahaannya melakukan desentralisasi tanggung-jawab sambil mengejar sasaran finansial yang agresif.²⁴

Untuk menjawab pertanyaan kapankah sebuah keputusan bisnis menjadi sebuah keputusan etis ? maka ; *Pertama* kita perlu menyadari bahwa keputusan-keputusan bisnis atau ekonomi dan keputusan–keputusan etis tidak terpisah satu

²⁴. Laura Hartman dan Joe DesJardins, op. cit, hlm : 21-22.

sama lain, hanya karena sebuah keputusan diambil berdasarkan pertimbangan ekonomi tidak berarti bahwa hal itu tidak melibatkan pertimbangan etis juga, menjadi sensitif terhadap isu etis merupakan sebuah karakteristik penting yang perlu ditanamkan pada orang-orang yang bertanggung jawab secara etis. Diluar sensitifitas, kita juga perlu bertanya bagaimana dampak dari keputusan kita terhadap kesejahteraan orang-orang yang terlihat.

Dalam pengambilan keputusan yang etis melibatkan satu dari elemen vitalnya, kita diminta untuk mengidentifikasi dan mempertimbangkan semua pihak yang dipengaruhi oleh sebuah keputusan, orang-orang ini biasa disebut dengan para pemegang atau pemangku kepentingan (stakeholder), para pemegang kepentingan mencakup semua kelompok dan/atau individu-individu yang dipengaruhi oleh sebuah keputusan, kebijakan atau operasi suatu perusahaan atau seseorang.

Mempertimbangkan isu-isu dari berbagai sudut pandang orang lain selain sudut pandang diri sendiri dan selain dari kebiasaan setempat, akan membantu kita dalam membuat keputusan yang lebih masuk akal dan bertanggung-jawab, sebaliknya berpikir dan mempertimbangkan dalam sudut pandang pribadi yang sempit dapat menyebabkan kita tidak sanggup memahami situasi yang dihadapi secara menyeluruh, mengambil keputusan berdasarkan sudut pandang pribadi yang sempit juga berarti bahwa kita membuat sebuah keputusan yang tidak memperhatikan atau pertimbangan sudut pandang orang lain. Sebuah tradisi filosofis menyatakan bahwa menguji legitimasi etis adalah dengan melihat

apakah sebuah keputusan diterima dari sudut pandang semua pihak yang terlibat.²⁵

d. Berbisnis Pada Tataran Norma Dan Nilai

Ada anggapan bahwa berbisnis di atas budaya mereka sendiri lebih baik dari pada berbisnis dengan budaya orang lain, persoalan seputar relativisme budaya dan universalisme etis muncul karena daya jelajah globalisasi yang tak kenal kendali, globalisasi yang dicirikan oleh pencabutan sekat-sekat ruang dan waktu itu telah menjadikan dunia sebagai satu medan tanpa sekat atau batas yang di dalamnya semua pebisnis kontemporer saling bertempur untuk keluar sebagai pemenang yang patut. Hakekat pertempuran itu adalah kompetisi atau persaingan yang kian hari kian menegat sementara tolok ukur untuk kepatutan sebagai pemenang adalah norma-norma dan nilai-nilai moral. Penegasan bahwa keberhasilan suatu bisnis sangat ditentukan oleh kompetensi profesional, komitmen dan loyalitas memang benar, namun hal itu belum menjawab semua persoalan menyangkut pebisnis sebagai manusia, karena bisnis tidak semata-mata bernilai ekonomis, tapi bisnis juga memiliki nilai-nilai sosial, nilai-nilai hukum dan tentu saja nilai-nilai moral, karena yang melakukan bisnis itu adalah manusia yang secara hakiki merupakan makhluk etis sekaligus makhluk bermoral.

²⁵. Ibid, hlm ; 39.

Pada tataran global, persoalan yang seharusnya dimunculkan adalah norma-norma siapa yang seharusnya dipakai sebagai landasan dalam berbisnis dan nilai-nilai yang mana yang patut diperhatikan dan diterapkan dalam melakukan sebuah bisnis, persoalan tersebut terkait dengan lingkungan nilai dan moral manusia baik nilai –nilai moral yang masih bersifat lokal maupun sepenuhnya bersifat universal.

Richard T.De George mempunyai gagasan yang terkenal dengan *Competing With Integrity in International Business* (1986-34), ia menegaskan perlunya memperhatikan tiga pandangan atau anggapan yang dianut dalam masyarakat, seperti ; *Pertama*; Pandangan yang mengatakan bahwa norma-norma moral berbeda antara satu tempat dengan tempat yang lain, karena itu pebisnis kontemporer harus berprinsip “*When in Rome, do as Romans do*” (ketika di Roma berlakulah seperti orang-orang Roma), implikasinya adalah bahwa dimana saja suatu perusahaan beroperasi atau dimana saja seseorang berbisnis, perusahaan atau pengusaha, wajib mentaati norma-norma dan nilai-nilai moral yang dijunjung tinggi masyarakat setempat, jadi setiap masyarakat memiliki norma-norma dan nilai-nilai moralnya sendiri. *Kedua*; Pandangan bahwa norma-norma moral itu sendirilah yang benar, maka prinsip yang seharusnya dipegang teguh oleh para pebisnis adalah “Bertindaklah dimana saja sesuai dengan norma-norma dan nilai-nilai moral yang dianut di negerimu sendiri,” disini norma-norma dan nilai-nilai moral berlaku universal untuk semua masyarakat dimanapun juga, artinya apa yang dijunjung tinggi sebagai norma-

norma dan nilai-nilai moral di negeri sendiri atau ditempat sendiri juga berlaku di tempat-tempat lain. *Ketiga* ; Pandangan yang mengatakan bahwa tidak ada norma-norma moral yang perlu ditaati sama sekali, dalam hal ini prinsip yang berlaku adalah “Lakukan apa saja yang ingin kamu lakukan karena tidak ada norma dan nilai-nilai moral yang perlu anda hiraukan”, tentu saja pandangan ini berasal dari orang-orang atau para penganut kebebasan yang keliru, kebebasan yang bebas untuk melakukan apa saja, bukan bebas dari halangan-halangan melakukan sesuatu yang baik, “Bebas dari” adalah kebebasan yang bertanggung jawab, sedangkan “Bebas untuk” adalah bebas yang kebablasan atau berlebihan, karena itu *Richard T. De George* menyebut pandangan ketiga ini sebagai pandangan “*Immoralis naïf*”, karenanya tidak dapat diterima khususnya dalam praktek bisnis kontemporer.

Hal yang dengan sendirinya akan mempengaruhi sebuah bisnis ketika hendak beroperasi di negara lain, norma-norma dan nilai-nilai moral di negara lain yang sudah dikodifikasikan dalam hukum tertulis tentu saja dapat diberlakukan di negara tujuan bisnis karena telah di yakini sebagai baik dan benar, namun perusahaan pendatang (asing) sering memaksakan norma dan nilai-nilainya sendiri di negara lain, padahal belum tentu sesuai dengan norma-norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat setempat karena norma-norma hukumnya mungkin berbeda. Kaum Komunitarian tentu tidak akan begitu saja menerima pebisnis asing yang masuk dengan budaya dari negeri asalnya, karena masuknya pebisnis asing dari *opened-society* dengan norma-norma dan nilai-nilai

moral negeri asal akan dianggap membahayakan budaya setempat pada *closed-society*, karena norma-norma dan nilai-nilai moral pendatang dikawatirkan akan melunturkan atau memperlemah norma-norma dan nilai-nilai budaya setempat yang telah lama dijunjung tinggi masyarakat. Singkatnya ekspansi bisnis dengan sendirinya akan berhasil mencapai tujuan dan sasarannya jika bisnis yang mereka jalankan dengan mengedepankan nama baik dan *high degree of personal integrity*.²⁶

Secara umum norma dapat dibedakan menjadi dua ; norma umum dan norma khusus, norma-khusus adalah aturan yang berlaku dalam bidang kegiatan atau kehidupan yang khusus, misalnya aturan dalam bermain olah raga, sedangkan norma umum mempunyai sifat keberlakuan yang lebih umum dan universal, norma umum ini ada tiga macam ; norma sopan santun (etiket), norma hukum dan norma moral. Norma sopan santun yakni norma yang mengatur pula perilaku dan sikap lahiriyah dalam pergaulan sehari-hari, misalnya tata cara bertamu. Sedangkan norma hukum yakni norma yang dituntut dengan tegas oleh masyarakat karena dianggap perlu demi keselamatan dan kesejahteraan masyarakat. Keberlakuan norma hukum ini lebih tegas dan pasti karena dijamin dengan hukuman bagi para pelanggarnya. Norma moral yakni aturan mengenai sikap dan perilaku manusia sebagai manusia, norma moral mengacu pada baik buruknya manusia sebagai manusia, norma moral menjadi tolok ukur yang dipakai oleh masyarakat untuk menentukan baik buruknya manusia sebagai

²⁶ .L. Sinuor Yosephus, op. cit, hlm ; 219-225.

manusia dan bukan dalam kaitannya dengan tugas atau jabatan tertentu.²⁷ Pemimpin bisnis memiliki tanggung jawab terhadap lingkungan bisnis, yakni budaya perusahaan, untuk meningkatkan atau melemahkan perilaku etis, keterampilan pimpinan bisnis yang etis mampu menciptakan keadaan dimana orang-orang yang baik dapat melakukan hal yang tepat dan orang-orang yang jahat dicegah dari melakukan yang buruk. Pada tingkat dasar, etika berkaitan dengan cara kita bertindak dan cara kita menjalani kehidupan ini, etika berkaitan dengan pertanyaan bagaimana seharusnya kita hidup ? dalam hal ini etika bersifat praktis, karena berkaitan dengan cara kita bertindak, memilih berperilaku dan melakukan hal-hal yang akan kita lakukan. Para filsuf biasanya menekankan bahwa etika bersifat normatif, yaitu berhubungan dengan alasan bagaimana seharusnya kita bertindak.²⁸

Untuk mengatakan bahwa etika merupakan sebuah disiplin normatif adalah mengatakan bahwa etika berhubungan dengan norma-norma (norms), standar perilaku yang sesuai dan benar atau normal. Norma-norma membentuk panduan atau standar dalam menentukan apa yang seharusnya kita lakukan, bagaimana seharusnya kita bertindak, seharusnya kita menjadi tipe orang yang seperti apa, pengertian lainnya adalah bahwa norma berhubungan dengan nilai tertentu yang

²⁷ .A. Sonny Keraf-Robert Haryono Imam, op. cit, hlm ; 23-24.

²⁸ .Laura Hartman dan Joe Desjardins, op. cit, hlm ; 8.

akan ditunjukkan dengan tindakan tertentu, disiplin-disiplin normatif mengisyaratkan beberapa nilai yang ditekankan.²⁹

Pertanyaan etika yang paling mendasar adalah Bagaimana seharusnya kita hidup ? Kata kita dapat berarti masing-masing dari kita secara individu atau mungkin kita secara keseluruhan, pada arti kita secara individu dapat berarti bagaimana saya menjalani hidup atau bagaimana saya bertindak, apa yang seharusnya saya lakukan, pengertian etika seperti ini dapat disebut sebagai moralitas (morality), dan itu adalah aspek dari etika yang kita sebut sebagai “integritas pribadi”. Sedangkan untuk merujuk bagaimana suatu masyarakat dan institusi sosial seperti perusahaan seharusnya memiliki struktur sebagai etika sosial (*social ethics*) dan hal itu memicu pertanyaan-pertanyaan mengenai keadilan, kebijakan publik, hukum, kebaikan yang berkaitan dengan kepentingan umum, struktur organisasi dan filosofi politik.

Dalam arti ini etika bisnis berkaitan dengan bagaimana seharusnya struktur institusi bisnis dibentuk, mengenai tanggung-jawab sosial perusahaan dan mengenai mengambil keputusan yang akan berdampak pada banyak orang selain dari pengambil keputusan itu sendiri. Pada intinya pengambilan keputusan managerial akan selalu melibatkan kedua aspek etika ini, setiap keputusan yang dibuat oleh manager bisnis tidak hanya melibatkan keputusan pribadi, tetapi juga

²⁹. Ibid, hlm ; 11

melibatkan sebuah lingkungan sosial, hukum dan politik tertentu. Dalam lingkungan bisnis, seseorang akan secara konstan diminta untuk membuat keputusan yang mempengaruhi baik integritas pribadi maupun tanggung-jawab sosialnya.³⁰

Menurut Agus Arijanto, etika dapat dirumuskan sebagai refleksi kritis dan rasional mengenai ; *Pertama* ; Nilai dan norma yang menyangkut bagaimana manusia harus hidup baik sebagai manusia. *Kedua* ; Masalah kehidupan manusia dengan mendasarkan diri pada nilai dan norma moral yang umum diterima, sehingga dalam praktek melakukan bisnis bagi pelaku bisnis harus mengetahui norma-norma yang berlaku dimana kegiatan tersebut dilakukan.³¹

e. Nilai - Nilai Etika Bisnis

Secara umum kita dapat menganggap nilai-nilai (*Values*) sebagai keyakinan yang membuat kita cenderung bertindak atau memilih satu cara dibandingkan yang lainnya, sebagai contoh nilai inti perusahaan merupakan keyakinan dan prinsip yang menyediakan panduan utama dalam pengambilan keputusan perusahaan itu. Ada beberapa macam nilai yang dapat diketahui antara lain ; finansial, religius, hukum, historis, gizi, politik, ilmiah dan estetika, setiap

³⁰ . Ibid, hlm ; 10.

³¹ . Agus Arijanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis, Cara Cerdas Dalam Memahami Konsep Dan Faktor-faktor Etika Bisnis Dengan Beberapa Contoh Praktis*, PT. Rajagrafindo Persada, Cetakan Pertama, Jakarta, 2011, hln ; 8.

individu dapat memiliki nilai pribadi mereka sendiri dan yang terpenting institusi juga memiliki nilai.

Berbicara mengenai nilai intisitusi, maka budaya perusahaan merupakan cara untuk mengatakan bahwa sebuah perusahaan memiliki sekumpulan nilai yang dapat diidentifikasi dan membentuk harapan mengenai apa yang normal di dalam perusahaan, norma - norma ini mengarahkan karyawannya untuk berperilaku dengan cara yang dipandang perusahaan lebih berharga dan bernilai.³² Suatu cara untuk membedakan berbagai macam nilai ini adalah dari tujuan akhir yang yang ingin dicapai oleh nilai-nilai tersebut, nilai financial untuk mencapai tujuan moneter, nilai religius untuk mencapai tujuan akhir spiritual, nilai estetika untuk mencapai tujuan akhir keindahan, nilai legal untuk mencapai tujuan akhir hukum, tata tertib dan keadilan, berbagai macam nilai dibedakan dari berbagai tujuan yang ingin dicapai oleh tindakan dan pilihan tersebut.

Secara umum nilai awalnya digambarkan sebagai keyakinan yang membuat kita cenderung bertindak dan memilih suatu hal dari pada lainnya. Dua elemen penting dari nilai-nilai etis (*ethical values*) yaitu ; *Pertama* ; Nilai yang etis bertujuan untuk mencapai kesejahteraan manusia, perbuatan dan pilihan yang untuk meningkatkan kemakmuran manusia merupakan perbuatan dan pilihan yang bertujuan untuk meningkatkan yang etis, kesejahteraan merupakan bagian dari kehormatan, harga diri, integritas dan arti. *Kedua* ; Kesejahteraan yang

³². Laura Hartman Dan Joe Desjardins, op. cit, hlm ; 12.

ditingkatkan oleh nilai yang etis bukan merupakan kesejahteraan yang bersifat pribadi dan egois, etika mengharuskan peningkatan kebahagiaan manusia dilakukan dengan adil. Karena dari sudut pandang etika, kesejahteraan seseorang tidak dinilai lebih berharga dibandingkan kesejahteraan orang lainnya, tindakan dan pilihan yang etis harus dapat diterima dan beralasan dari semua sudut pandang yang relevan. Nilai-nilai yang etis adalah keyakinan dan prinsip-prinsip yang secara adil meningkatkan kesejahteraan manusia.³³

Sebuah perusahaan juga mempunyai tujuan-tujuan tertentu dan cara-cara untuk mencapai tujuan-tujuan serta alasan-alasannya. Kita harus menghargai kepentingan individu baik secara hakiki maupun secara etis didalam suatu kebersamaan, sebaliknya perusahaan juga mempunyai tanggung jawab secara moral dan ketanggapan sosial (*social responsiveness*) akan segala sesuatu yang dikerjakannya. Tanggung jawab moral itu tidak berasal dari luar, dipaksakan oleh pemerintah atau masyarakat, namun juga harus tumbuh dari dalam perusahaan itu sendiri, artinya di internalisasikan. Yang pasti etika bisnis berkenaan dengan refleksi yang berlandaskan nilai (*value-based*) yang sistematis oleh para eksekutif secara individual dan tumbuh dalam kerangka kolektif atas pentingnya arti moral (*moral significance*) dari tindakan-tindakan individual dan organisasi serta berbagai konsekuensinya bagi para stakeholders. Refleksi moral adalah titik sentralnya, pada hakekatnya isunya adalah bagaimana perilaku bisnis menjawab berbagai pertanyaan yang erat kaitannya dengan nilai-nilai

³³. Ibid, hlm ; 12-13.

fundamental dalam masyarakat luas seperti ; hak, keadilan, persamaan, manfaat dan kebajikan. Upaya mencari efisiensi ekonomi merupakan inti ilmu manajemen, sedangkan upaya mencapai keadilan dan perdamaian melalui manajemen yang peka dan efektif pada tata nilai adalah intisarynya, jadi manajemen bukan hanya tehnik semata, tetapi ada values nya.³⁴

Etika, moral dan spiritual memang sekarang baru gencar-gencarnya diteriakan oleh sedikit orang dalam kehidupan bisnis, menurut sedikit orang tersebut, bisnis harus selalu menyertakan etika, moral bahkan spiritual, karena kecurangan, intrik, politicking, kongkalikong yang selama ini dijalankan di dunia bisnis mulai digugat keberadaannya, dengan kata lain bisnis harus benar, baik dan adil. Etika, moral dan spiritual memang erat hubungannya dengan organisasi suci yang bernama agama, tak peduli agama apa pun, pasti selalu menyerukan etika, moral dan spiritual kepada seluruh umat manusia, agama memberi tidak saja janji tetapi juga bukti bahwa kehidupan yang dipayungi dengan tiga hal tersebut akan di dapat sebuah kehidupan yang tenteram, adil, aman, jujur, penuh toleransi dan nilai-nilai kebahagiaan lainnya. Ketiga dogma tersebut memang baik adanya, namun karena ketiganya bermain dalam wilayah manusia maka kebaikan tersebut sering tergagap-gagap untuk beroperasi dikehidupan sehari-hari, bahkan yang menjadi ironi, karena moral, etika dan

³⁴. Etika Bisnis Cina, Suatu Kajian Terhadap Perekonomian Di Indonesia, Pusat Pengkajian Cina (PPC), Universitas Nasional Dengan PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1996, hlm ; 75-76.

spiritual hanya hidup di tembok-tembok tempat ibadah sedangkan dalam kehidupan sehari-hari nyaris tidak tertangkap jejaknya.

Krisis ekonomi beberapa tahun lalu memang membawa dampak yang maha hebat, perekonomian nasional terpuruk, kehidupan sosial politik tidak jelas, keamanan dan kenyamanan hilang, namun segala sesuatu tetap membawa hikmah, krisis ekonomi juga membawa hikmah, lembaga bisnis yang ditopang oleh sistem manajemen curang akhirnya tergilas tak mampu berkompetisi dan sudah tidak kuat untuk hidup, ratusan perusahaan di Indonesia gulung tikar dengan meninggalkan setumpuk hutang, di sisi lain lembaga bisnis yang pekat dengan nilai-nilai etika mampu bertahan hingga detik ini.

Konsep *Good Corporate Governance* (GCG) bermula dari kerinduan manusia untuk menyaksikan perilaku bisnis yang etis, empat prinsip dari GCG yaitu ; transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab dan sikap yang adil (*fairness*), diharapkan akan menjadi sebuah tindakan nyata dalam berbisnis apabila ada komitmen dari para pelaku bisnis untuk tunduk pada peraturan-peraturan illahi. Dengan kata lain GCG akan menyangkut dimensi illahiah bernama etika, moral dan spiritual, GCG adalah sebuah kearifan bisnis yang bertanggung jawab kepada shareholders, stakeholders dan yang lebih tinggi lagi nurani, dengan kata lain *Good Corporate Governance* adalah turunan dari *God Corporate Governance*.

God Corporate Governance bukan lagi sekedar konsep secara lahiriah setiap manusia, pelaku bisnis diberi karunia bernama nurani untuk

mempertimbangkan sebuah tindakan itu baik atau buruk, benar atau salah, dalam hal ini nurani jelas lebih tinggi kedudukannya dibanding dengan aturan –aturan bernama etika bisnis, karena itu dalam konsep GCG ataupun tanggung jawab sosial perusahaan, nurani ini yang akan mewarnai perilaku para pelaku bisnis. Ketika nurani pelaku bisnis tajam dan peka, maka ia akan menjalankan bisnisnya dengan baik dan benar, sebaliknya apa bila terjadi nurani yang tumpul, maka bisnisnya akan buruk dan salah.

Menghadirkan nurani dalam berbisnis ditengah kepuangan kapital global memang berat, bahkan terasa utopis manakala kita melihat praktek bisnis curang seperti yang selama ini kita saksikan dilapangan, namun yang berat dan terasa utopis akan menjadi ringan dan nyata bila kita mempunyai keyakinan bersama yaitu tekad untuk maju, bersih, jujur dan fair dalam menjalankan bisnis, bukankah pada dasarnya kita diciptakan sebagai makhluk religius dan makhluk sosial ? ³⁵

Pada dasarnya korporasi selalu bermain dalam dua peran, yakni peran manajerial dan etikal, peran manajerial merupakan peran konvensional yang memang sudah muncul sejak awal mula bisnis berdiri, peran ini tidak bisa dipinggirkan, bahkan bila korporasi teragap-gagap dalam peran manajerial bisa dipastikan korporasi demikian tinggal tunggu waktu untuk bangkrut. Peran manajerial bermain dalam kaidah-kaidah manajemen, operasional, keuangan,

³⁵. A.M. Lilik Agung, Ketika Nurani Ikut Berbisnis, 26 Praktik Etika Bisnis Kontemporer, PT Elek Media Komputindo Kompas Gramedia, Jakarta, 2010, hlm ; 7-12.

sumber daya dan pemasaran. Melalui peran managerial ini korporasi akan memupuk keuntungan yang akan digunakan bagi kelangsungan hidupnya sekaligus ekspansinya. Melalui peran manajerial kinerja korporasi dapat diukur dan sahamnya dapat dinilai.

Berbeda dengan peran manajerial, peran etikal ini tidak lagi bermain pada hitung-hitungan keuntungan, turun naik nilai saham atau besar kecil asset yang dimiliki, peran etikal bermain pada wilayah baik buruk, benar salah atau dalam bahasa *J.P. Morgan* yang menyatakan bahwa bermain pada karakter, sebenarnya peran etikal berusia panjang, sepanjang usia bisnis sendiri, *John P Davis* dalam bukunya *The Origin Of The American Busines Corporation* ; 1780-1970 menuturkan bahwa pada awal abad ini (abad 17) tidak dapat dibenarkan mendirikan perusahaan untuk tujuan yang sifatnya tidak mewakili kepentingan umum. Atau bila melihat *Virginia Company* yang didirikan di Inggris Tahun 1800-an dimana misinya memperluas peradaban Inggris dengan menciptakan kemakmuran, menyediakan lapangan kerja, menggalakkan peradaban dan mengembangkan produk-produk baru yang akan dipasarkan di Inggris.

Berbasis pada awal mula korporasi dilembagakan, maka memajukan peradaban, berpihak pada kepentingan umum dan menciptakan kemakmuran tidak saja bagi pemegang saham, namun juga seluruh pemangku kepentingan merupakan peran yang tidak terelakkan bagi korporasi, menciptakan manusia-manusia berkarakter di dalam organisasi merupakan langkah pertama dan utama yang harus segera dipraktikan. Membangun karakter tangguh pada manusia-

manusia bisnis jelas merupakan agenda utama agar diperoleh korporasi yang santun dan etis, berkaca pada pengalaman, membangun karakter ternyata bukan dimulai dari pemerintah, justru sang pengendali utama (pemilik atau CEO) yang akan berpengaruh besar dalam menciptakan karakter tangguh para pekerjanya.³⁶

Dari sekian banyak faktor etika kepada para pemimpin perusahaan, kejujuran adalah tiang utamanya, jujur dapat berarti dapat dipercaya, karena bisnis merupakan atau berarti melakukan suatu hubungan ekonomi dengan semua pihak terkait (*stakeholders*), maka untuk menjadi pebisnis yang berhasil haruslah mempertimbangkan semua kepentingan *stakeholders* tersebut, karena itu etika sangat berhubungan dengan *trust* (kepercayaan) bagi dan terhadap *stakeholders*, karena itu suatu perusahaan yang dibangun dengan etis diyakini akan membangun kepercayaan dari para *stakeholders*.

Menurut *Steiner* (2006) faktor penting yang dapat mempengaruhi bisnis terpercaya dan beretika antara lain ;

1) *Leadership*

Aktifitas manajerial dalam menjalankan perusahaan memerlukan gaya kepemimpinan yang beretika, dalam pengambilan keputusan yang beretika dan perilaku beretika, karena tanggung-jawab dari seorang pemimpin adalah membuat keputusan yang beretika dan berperilaku secara beretika pula, serta

³⁶. Ibid, hlm ; 15-17.

mengupayakan agar organisasi memahami dan menerapkannya dalam kode etik. Bila pemimpin yang beretika memiliki nilai-nilai etika pribadi yang jelas dan nilai-nilai etika organisasi, maka perilaku etika dalam perjalanan organisasinya juga akan sesuai dengan nilai-nilai tersebut.

2) Strategi Dan Performa

Sebuah fungsi penting dari manajemen adalah untuk kreatif dalam menghadapi tingginya tingkat persaingan yang membuat perusahaannya dapat mencapai tujuan perusahaan terutama dari sisi keuangan tanpa harus menodai aktifitas bisnisnya, berbagai kompromi etika sebuah perusahaan yang dijalankan dengan tidak etis akan memiliki kesulitan besar untuk menelaraskan target yang ingin dicapai perusahaannya dengan standar-standar etika, karena keseluruhan strategi perusahaan yang disebut *excellence* harus bisa melaksanakan seluruh kebijakan-kebijakan perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan dengan cara yang jujur.

3) Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan adalah sebuah kumpulan nilai-nilai, norma-norma, ritual dan pola tingkah laku yang menjadi karakteristik suatu perusahaan, setiap budaya perusahaan akan memiliki dimensi etika yang didorong tidak hanya oleh kebijakan-kebijakan formal perusahaan, tetapi juga karena kebiasaan-kebiasaan sehari-hari yang berkembang dalam organisasi perusahaan tersebut, sehingga

kemudian dipercaya sebagai suatu perilaku, yang bisa ditandai mana perilaku yang pantas dan mana yang tidak pantas. Setiap perilaku yang berkembang dalam perusahaan menjadi budaya perusahaan dan budaya perusahaan akan membantu terbentuknya nilai dan moral ditempat kerja serta moral yang dipakai untuk melayani para *stakeholdersnya*. Aturan-aturan dalam perusahaan dapat dijadikan salah satu cara untuk membangun budaya perusahaan yang baik, hal ini terkait dengan visi dan misi perusahaan.

4) Karakter Individual

Perjalanan hidup suatu perusahaan adalah tidak lain karena peran banyak individu yang menjalankan fungsinya dalam perusahaan tersebut, perilaku para individu ini tentu akan sangat mempengaruhi terhadap tindakan-tindakan mereka di tempat kerja atau dalam menjalankan aktifitas bisnisnya, perilaku individu sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, pengaruh dan nilai-nilai yang dianut dalam keluarganya, luasnya pengetahuan dan informasi yang dimiliki serta lingkungan kerjanya, Peran seseorang dalam organisasi tersebut juga akan menentukan perilakunya dalam organisasi.³⁷

³⁷. Bambang Rudito dan Melia Famiola, op. cit, hlm ; 66-74.

B. Tinjauan Etika Bisnis Dalam Islam

1. Landasan Filosofis Etika Dalam Islam

Etika, moral dan spiritual sangat terkait dengan keyakinan agama, tak peduli apa pun agamanya, pasti selalu menyerukan etika, moral dan spiritual, dalam Islam sumber etika mengacu pada Al-Qur'an dan Sunah Nabi, karena kedua sumber ini merupakan sentral segala sumber yang membimbing segala perilaku manusia dalam menjalankan ibadah, perbuatan atau aktifitas umat Islam yang benar-benar menjalankan ajaran Islam, namun dalam implementasinya sesuai dengan tuntutan perkembangan budaya dan zaman yang lebih dinamis implementasi pemberlakuan dua sumber ini diperlukan suatu proses penafsiran, ijtihad baik bersifat kontekstual maupun tekstual. Karena itu diperlukan proses pemikiran dan logika yang terbimbing oleh nalar sehat, pikiran jernih, nurani yang cerdas dalam pemahaman ayat-ayat Al-Qur'an dan Sunah Nabi dalam rangka memperoleh filosofi etika di dalam masyarakat Islam, karena dalam Al-Qur'an, Allah SWT memerintahkan umat manusia agar menggunakan akal dalam mensikapi dan mengkritisi kehidupan yang dinamis.

Hukum alam dan hukum kausa prima yang menyangkut asal usul alam semesta dan manusia serta hubungan antar manusia sejak awal peradaban dalam sejarah umat manusia secara filosofis telah lama menjadi bahan kajian dalam rangka menemukan dan mensintesakan bagaimana sebaiknya dan seharusnya serta sepatutnya hubungan antar manusia dan alam serta kerugian bagi banyak pihak terutama pada diri pengguna dan pemilik dana. Hal ini sesuai dengan istilah dalam

financial managemen yang dalam penggunaan dana berorientasi pada maksud probabilitas dan tolok ukur *Return On Investmen* (ROI), sehingga pemilik dana mendapat manfaat ekonomi dan finansial yang lebih tinggi. Penggunaan dana juga harus memperhatikan kelancaran pembayaran kembali kepada pemilik dana, karena dana yang dipergunakan memiliki batas waktu tertentu yang harus ditepati oleh pengguna dana pada saat yang disepakati atau ditentukan. Dalam bahasa finansial manajemen dikenal dengan istilah pertimbangan likuiditas usaha dan perusahaan. Baik likuiditas operasi perusahaan maupun likuiditas dalam konteks tepatnya waktu pengembalian sesuai dengan perjanjian yang dibuat oleh pengguna dengan pemilik dana.

Dalam konteks filsafat Islam perbuatan baik dikenal dengan istilah perbuatan ma'ruf dimana secara kodrati manusia sehat dan normal tahu dan mengerti serta menerima sebagai kebaikan, akal sehat dan nuraninya mengetahui dan menyadari akan hal ini, sedangkan perbuatan buruk dikenal sebagai perbuatan munkar, dimana semua manusia secara kodrati dengan akal budi dan nuraninya dapat mengetahui dan menyadari bahwa perbuatan ini ditolak dan tak diterima oleh akal sehat. Nilai baik atau buruk ini bersifat universal, hal ini sesuai dengan perintah Allah SWT kepada manusia untuk melakukan perbuatan ma'ruf dan menghindari perbuatan munkar, dalam surat Ali'Imran ayat 104 yang artinya ; "*Dan hendaklah ada diantara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar, mereka itulah orang-orang yang beruntung*".

Maka secara filosofis etika Islam mendasarkan diri pada nalar ilmu dan agama untuk menilai suatu perilaku manusia, landasan penilaian ini dalam praktek kehidupan di masyarakat sering kita temukan bahwa secara agama dinilai baik atau buruk sering diperkuat dengan alasan-alasan dan argument-argumen ilmiah atau ilmu dan agama Islam. Oleh karena itu kebenaran agama yang didasarkan pada wahyu dari Alloh SWT yang dijamin kebenarannya pasti sesuai bahkan terbukti sering diperkuat dengan kebenaran yang dihasilkan oleh ilmu pengetahuan.³⁸

2. Landasan Normatif Etika Bisnis Islam

Sumber hukum bagi umat Islam adalah Al-Qur'an dan Hadist, karena itu landasan normatif dalam etika bisnis Islam sudah pasti bersumber dari ajaran Islam yaitu Al-qur'an dan Hadis yang menjadi Sunah Nabi Muhammad Saw, karena Al-Qur'an telah banyak memberikan acuan bagi para pelaku bisnis dalam menjalankan atau mengelola bisnis secara Islami, dalam hal ini norma-norma yang memberikan pedoman dalam mengelola bisnis secara Islami bagi para pelaku bisnis yang komit untuk membumikan ajaran Islam dalam lapangan kegiatan bisnisnya. Landasan normatif etika bisnis Islam setidaknya mengandung empat elemen yang menjadi landasan di dalam sistem etika, yaitu ;

³⁸. MUSLICH, ETIKA BISNIS ISLAM, Landasan Filosofis, Normatif Dan Substansi Implementatif, Ekonisia FE UII, Yogyakarta, Cetakan Pertama, 2004, hlm ; 22-29.

a. Landasan Tauhid

Landasan Tauhid merupakan fondasi utama bagi setiap langkah orang muslim yang beriman dalam menjalankan fungsi kehidupannya, landasan tauhid dapat dikonotasikan dengan bunyi Firman Allah AWT yang secara vertikal berkait dengan Allah SWT sebagai pemilik atas segala sesuatu yang di titahkan di dunia, termasuk manusia sendiri yang akan kembali semua menuju kepada Allah SWT, yaitu dalam surat Al-An'am ayat ; 162 yang artinya ; *katakanlah sesungguhnya sholatku, hidupku dan matiku haruslah untuk Allah SWT, Tuhan semesta alam.*

Dalam konteks ini landasan tauhid akan logis kiranya jika perilaku baik yang mesti ditunjukkan manusia sebagai kholifah di bumi, harus mencerminkan sifat dan perilaku Allah SWT yang tercermin pada 99 Asmaul Husna seperti sifat ; bijak, ihsan, rokhman dan rokhim, adil, seimbang dan lain sebagainya yang patut ditiru oleh manusia dalam mengelola bisnisnya terutama dalam kaitan pemberdayaan sumber daya yang dibutuhkan dan diperlukan. Landasan tauhid atau ilahiyah ini bertitik tolak pada keridlaan Allah SWT, tata cara yang dilakukan sesuai dengan syariahnya, kegiatan bisnis, baik dalam aspek produksi, perdagangan dan distribusi yang dikaitkan pada prinsip dan tujuan Ilahiyah.

b. Landasan Keseimbangan (Keadilan)

Ajaran Islam memang berorientasi pada terciptanya karakter manusia yang memiliki sikap dan perilaku yang seimbang dan adil dalam konteks hubungan antara manusia dengan diri sendiri, dengan orang lain dan dengan lingkungan.

Allah sendiri punya nama dalam Asmaul Husna Al Adil, karena sifat Tuhan dan nama Allah merupakan cermin dari sifat dan acuan yang patut ditiru oleh manusia dalam perilakunya terhadap diri sendiri, orang lain atau masyarakat dan lingkungan fisik yang harus mencerminkan sifat adil ini. Implementasi jalan keseimbangan dan keadilan pada kegiatan bisnis harus dikaitkan dengan pembagian manfaat kepada semua komponen dan pihak yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung sesuai dengan peran dan kontribusi yang telah mereka berikan terhadap keberhasilan atau kegagalan dari kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku bisnis secara seimbang dan adil atau sepadan, manfaat yang diraih harus didistribusikan sesuai dengan peraturan atau kesepakatan yang adil dan seimbang, begitu juga jika terjadi resiko maka hal ini juga harus didistribusikan sesuai dengan kontribusi beban dan peran yang diberikan oleh pihak-pihak tertentu yang relevan dengan peran yang diberikan. Hal ini tercermin dalam Surat Al-Isra' ayat 35 yang artinya ; *“Dan sempurnakanlah takaran jika kamu menakar dan timbanglah dengan neraca yang benar, itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”*.

c. Landasan Kehendak Bebas

Islam sangat memberikan keleluasaan terhadap manusia untuk menggunakan segala potensi sumber daya yang dimiliki, demikian juga kemerdekaan manusia, Islam sangat memberikan kelonggaran dalam kebebasan berkreasi, melakukan

transaksi dan melaksanakan bisnis atau investasi, karena manusia disatu sisi memiliki atau dianugerahi oleh Allah unsur atau potensi emosi, akal, daya nalar atau argumentasi, namun disisi lain manusia dianugerahi oleh Allah SWT berupa kemampuan dasar spiritual, akal budi dan insting sehingga dengan potensi ini manusia mampu berkreasi menciptakan segala produk yang mampu membedakan manusia dengan makhluk lain yang diciptakan Allah SWT dimuka bumi ini.

d. Landasan Pertanggung-jawaban

Segala kebebasan dalam melakukan segala aktivitas bisnis manusia tidak lepas dari pertanggung-jawaban yang harus diberikan manusia atas aktivitas yang dilakukan, mengingat bahwa manusia dengan segala fasilitas dan sarana kehidupan yang dimiliki secara amanah ini hanya sekedar disertai amanah untuk mengelola secara benar sesuai yang diberikan petunjuk-petunjuk oleh Allah SWT di dalam Al-Qur'an dan Sunah Nabi, sudah tentu manusia yang sudah di titipi amanah dalam mengelola sumber daya ini harus mempertanggung-jawabkan kepada Allah SWT sebagai pemilik yang sebenarnya baik di dunia maupun diakhirat kelak, kebebasan yang dimiliki manusia dibatasi oleh koridor hukum, norma dan etika.³⁹

³⁹. Ibid, hlm ; 30-44.

3. Prinsip Etika Bisnis Islam

Sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai kecenderungan untuk berkembang dan mempunyai sifat kreatif, namun perkembangan dan kreatifitas manusia tersebut harus mengacu pada prinsip etika yang ada di masyarakat, tidak terkecuali bagi para pelaku bisnis, dalam pelaksanaan etika bisnis yang harus dianut oleh para pelaku bisnis antara lain ;

a. Prinsip Otonomi

Dalam rangka mencapai tujuan, pelaku bisnis dapat menggunakan berbagai sarana dan prasarana yang tersedia, pilihan penggunaan sarana dan prasarana ini sangat terkait dengan tujuan yang akan dicapai, pelaku bisnis memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan secara otonom, sekalipun keputusan yang secara otonom ini juga terikat dengan kebebasan orang lain yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung, karena keputusan yang diambil mesti ada pertanggung-jawaban oleh pelaku bisnis kepada pihak-pihak yang terkait, secara umum pertanggung-jawaban pengambilan keputusan oleh pelaku bisnis diberikan kepada pelaku bisnis itu sendiri, pihak terkait secara partnership, masyarakat luas dan Tuhan sebagai pencipta alam.

b. Prinsip Kejujuran

Prinsip yang penting dan merupakan modal utama bagi pelaku bisnis adalah kejujuran, karena dengan kejujuran maka bisnisnya akan mendapat kepercayaan

dari masyarakat dan *stakeholder* yang terkait dengan bisnis yang sedang dilakukan.

c. Nilai Baik Dan Tidak Berniat Jahat

Niat dan tujuan yang baik pelaku bisnis pada saat pendirian bisnis akan terlihat dari sikap yang transparan, mempunyai visi dan misi yang jelas yang akan menjadi tolok ukur penilaian bagi masyarakat terkait dengan pelaksanaan rencana bisnis.

d. Prinsip Adil

Prinsip yang cukup sentral dalam kegiatan bisnis adalah adil, karena hampir di segala aspek kegiatan bisnis bermuara pada sikap dan perilaku yang adil terhadap semua *stakeholder* yang terkait, karena sikap yang tidak adil akan menjadi sumber kegagalan bagi pelaku bisnis.

e. Hormat Pada Diri Sendiri

Prinsip hormat pada diri sendiri adalah cermin penghargaan yang positif pada diri sendiri, karena sebelum menghargai orang lain kita terlebih dahulu mesti menghargai diri sendiri dan apa yang kita lakukan seharusnya sebagai penghormatan kepada orang lain. Secara praktis, etika bisnis sebenarnya termanifestasikan kedalam semua aktifitas fungsional bisnis yang terdiri atas kegiatan ; produksi, pemasaran, manajemen SDM dan manajemen keuangan

dengan menggunakan norma dan moralitas untuk mencapai tujuan tertentu agar semua pihak yang berkepentingan memperoleh manfaat positif dan tidak ada yang dirugikan. Dengan demikian maksud dan tujuan teraplikasikannya etika bisnis oleh para pelaku bisnis antara lain diharapkan agar ; orang-orang bisnis sadar tentang dimensi etis, belajar bagaimana melakukan pertimbangan yang baik, etis maupun ekonomi dan bagaimana pertimbangan etis dimasukkan kedalam kebijakan bisnis perusahaan.⁴⁰

Etika sebagai ajaran baik buruk, benar salah, atau ajaran tentang moral khususnya dalam perilaku dan tindakan-tindakan ekonomi, bersumber terutama dari ajaran agama, etika yang bersumber dari ajaran agama mengandung prinsip yang berkaitan dengan nilai-nilai kebenaran yang berkaitan dengan sikap dan perilaku yang di “Kasih” Tuhan.

Hans Kung (2005) dalam bukunya yang berjudul Etika Ekonomi-Politik Global, Qalam, Yogyakarta menyebutkan bahwa pada intinya ada persamaan prinsip-prinsip dan nilai-nilai dasar etika yang ada dalam ketiga agama Nabi Ibrahim AS yaitu ; *Pertama*; Keadilan ; yang berkaitan dengan hak orang lain, kejujuran dan mempergunakan kekuatan untuk menjaga kebenaran. *Kedua*; Saling menghormati sesama; cinta dan perhatian terhadap orang lain. *Ketiga*; Pelayanan ; manusia hanya sebagai pelayan dan pengawas serta menjaga sumber-sumber alam. *Keempat*; Kejujuran ; bersikap jujur, dapat dipercaya dalam semua hubungan manusia, dan menjaga integritas yang kuat.

⁴⁰. Ibid,, hlm ; 20-21.

Dalam tulisan Bapak Mubyarto (2002) yang berjudul ; Etika, Agama Dan Sistem Ekonomi, yang dimuat dalam jurnal ekonomi rakyat, Tahun 1 Nomor 2, bulan April 2002, beliau menulis bahwa ; Etika bisnis menurut ajaran Islam digali langsung dari Al-Qur'an dan Hadist Nabi, dalam ajaran Islam, etika bisnis Islam menekankan pada empat hal yaitu; Kesatuan (*unity*), Keseimbangan (*equilibrium*), kebebasan (*free will*), dan tanggung-jawab (*responsibility*). Ajaran Islam memandang bahwa manusia sebagai wakil (khalifah) Tuhan didunia tidak mungkin bersifat individualistik, karena semua (kekayaan) yang ada di bumi adalah milik Allah semata dan manusia adalah kepercayaan di bumi. Etika bisnis Islam menjunjung tinggi semangat saling percaya, kejujuran dan keadilan, sedangkan antara pemilik perusahaan dan karyawan berkembang semangat kekeluargaan (*brotherhood*).⁴¹

C. Tinjauan Umum Tentang *Alternative Dispute Resolution* (ADR)

1. Pengertian *Alternative Dispute Resolution* (ADR)

Penyelesaian sengketa, baik sengketa hukum maupun sengketa bisnis dapat di lakukan dengan dua cara yaitu dengan cara Litigasi dan Non litigasi, penyelesaian sengketa dengan cara non litigasi atau biasa disebut dengan

⁴¹ . Bambang Rudito & Melia Famiola, Etika Bisnis Dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Di Indonesia, Rekeyasa Sains, Cetakan Pertama, Bandung, 2007. hlm ; 56-57.

penyelesaian diluar pengadilan ini umumnya dinamakan dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR), hal ini menjadi pilihan masyarakat karena saat masyarakat memperjuangkan hak-haknya dengan cara litigasi di anggap tidak mudah, biaya tinggi dan adanya penumpukan perkara di pengadilan (*court congestion*) yang berakibat pada proses penyelesaian sengketa semakin panjang, ADR merupakan suatu istilah asing yang dalam bahasa Indonesia diistilahkan sebagai pengelolaan suatu konflik berdasarkan manajemen kooperatif (*cooperation conflict management*), atau sebagai alternatif penyelesaian sengketa.

Alternatif penyelesaian sengketa merupakan lembaga penyelesaian sengketa melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak yang sedang berselisih atau berbeda pendapat, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara ; konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli, pilihan penyelesaian sengketa diluar pengadilan hanya dapat ditempuh apa bila para pihak telah menyepakati bahwa sengketanya akan diselesaikan melalui jalur penyelesaian diluar pengadilan. Namun penyelesaian sengketa melalui ADR hanya terbatas pada sengketa dibidang perdata saja.

Tujuan penyelesaian dalam bentuk perdamaian ini hanya bisa tercapai apa bila didasarkan pada itikad baik dan tekad untuk mengesampingkan pilihan penyelesaian dengan cara litigasi. Penyelesaian dengan cara non litigasi ini biasanya melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral untuk membantu adanya proses menyelesaikan sengketa yang sedang terjadi, pihak ketiga yang netral ini

dapat bertindak sebagai konsultan, mediator, konsiliator maupun seorang ahli yang dimintai pendapatnya terkait dengan persoalan yang sedang terjadi. Pengembangan ADR dilatarbelakangi oleh kebutuhan - kebutuhan antara lain ; *Pertama*; Mengurangi kemacetan di Pengadilan, banyaknya kasus yang diajukan ke Pengadilan menyebabkan proses pengadilan seringkali berkepanjangan, sehingga memakan biaya yang tinggi dan sering memberikan hasil yang kurang memuaskan. *Kedua*; Meningkatkan ketertiban masyarakat dalam proses penyelesaian sengketa. *Ketiga*; Memberikan kesempatan untuk tercapainya penyelesaian sengketa yang menghasilkan keputusan yang dapat diterima dan memuaskan semua pihak.⁴²

2. Dasar Hukum *Alternative Dispute Resolution* (ADR)

Dasar hukum Mediasi yang merupakan salah satu dari sistem ADR di Indonesia adalah dasar negara yaitu Pancasila, dimana dalam filosofinya tersiratkan bahwa asas penyelesaian sengketa adalah musyawarah untuk mufakat, hal tersebut juga tersirat dalam Undang-undang Dasar Tahun 1945. Hukum tertulis lainnya yang mengatur tentang mediasi adalah Undang-undang Nomor; 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman Pasal 3 ayat (1) menyatakan bahwa ; *"Ketentuan ini tidak menutup kemungkinan untuk usaha penyelesaian perkara dilakukan diluar Pengadilan Negara melalui perdamaian atau arbitrase"*.

⁴² Susanti Adi Nugroho, Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa, PT. Telaga Ilmu Indonesia, Cetakan Pertama, Jakarta, 2009, hlm ; 1-7.

Dalam undang-undang Nomor; 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang lebih mempertegas keberadaan lembaga mediasi sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di Pasal 1 angka 10 menyatakan bahwa; "*Alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli*".

Sedangkan dalam Pasal 6 Undang-undang Nomor;30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan pedoman atau cara penyelesaian sengketa bahwa ; pada awal penyelesaian sengketa diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak yang hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis, atau dengan melibatkan pihak ketiga yang netral apakah sebagai mediator, konsiliator, atau pendapat ahli.

Menurut PERMA No.1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Mediasi diartikan sebagai penyelesaian sengketa melalui proses perundingan yang melibatkan para pihak yang bersengketa dengan bantuan pihak ketiga yang disebut Mediator. Mediator adalah pihak ketiga yang bersifat netral dan tidak memihak, yang berfungsi membantu para pihak dalam mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa.

Pengertian mediasi adalah proses penyelesaian sengketa di pengadilan melalui perundingan antara pihak-pihak yang berperkara dengan difasilitasi mediator yang berkedudukan dan berfungsi sebagai pihak ketiga yang netral dan

tidak berpihak dan sebagai pembantu atau penolong untuk mencapai berbagai kemungkinan atau alternatif penyelesaian sengketa yang terbaik dan saling menguntungkan bagi para pihak. Mediator tidak mempunyai kewenangan membuat keputusan selama proses perundingan berlangsung, Fungsi yang harus di jalankan oleh mediator antara lain ; sebagai katalisator, sebagai pendidik, sebagai penerjemah, sebagai narasumber, sebagai penyandang berita jelek dan sebagai agen realitas.

Selain Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan PERMA No.1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, peraturan lain yang mengatur penyelesaian sengketa dengan cara mediasi antara lain ; Undang-undang No.30 Tahun 2000 tentang Rahasia Dagang, Undang-undang No.31 Tahun 2000 tentang Desain Industri, Undang-undang No.14 Tahun 2001 tentang Paten, Undang-undang No.15 Tahun 2001 tentang Merk, Undang-undang No.18 Tahun 1999 tentang Jasa Konstruksi, Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang No.2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial, Undang-undang No.23 Tahun 1997 Tentang Lingkungan Hidup, Undang-undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Peraturan Presiden No.10 Tahun 2006 tentang Badan Pertanahan Nasional dan Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang Mediasi di Bank Indonesia.

3. Bentuk-bentuk Alternative Dispute Resolution (ADR) ;

Bentuk alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan ada berbagai macam bentuk penyelesaian, diantaranya ;

a. The Binding Adjudicative Procedures

Prosedur ini mengikat karena biasanya menghasilkan keputusan yang mengikat tentang hak-hak dari para pihak yang di putuskan oleh pihak ketiga yang netral. Bentuk penyelesaian sengketa ini antara lain ;

1). Litigasi

Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa antara para pihak melalui jalur peradilan.

2). Arbitrasi

Yaitu penyelesaian sengketa melalui proses yang disetujui sejak awal dimana proses tersebut ditentukan oleh para pihak yang berperkara.

3). Med-Arb (Mediasi-Arbitrase)

Merupakan penyelesaian sengketa dimulai dengan proses mediasi oleh mediator yang netral dan apabila ada persoalan teknis yang tidak dapat diputuskan maka dapat dilanjutkan dengan proses arbitrase.

4). Hakim Partikular

Yaitu pemeriksaan isu tertentu atau keseluruhan didepan hakim partikular yang menjadi wasit melalui penunjukan atau persetujuan para pihak.

b. The Non Binding Adjudicative Procedures

Prosedur ini tidak mengikat dan murni sekedar pemberian nasihat, prosedur ini tergantung sepenuhnya kepada kerelaan para pihak melakukan proses perundingan dan sering sekali dilakukan dengan bantuan pihak ketiga yang tidak memihak. Jenis penyelesaian ini antara lain ;

1). Konsiliai

Yaitu adanya penengah yang akan bertindak menjadi konsiliator dengan kesepakatan para pihak dengan mengusahakan solusi yang dapat diterima para pihak, bila sepakat, maka keputusannya menjadi mengikat.

2). Mediasi

Yaitu adanya pihak ketiga yang disebut mediator, dimana mediator membantu para pihak untuk melakukan proses perundingan sampai mencapai penyelesaian perdamaian atas dasar negosiasi suka sama suka untuk mencapai titik temu dari perbedaan pendapat diantara mereka.

3). *Mini Trial*

Cara ini biasanya digunakan dalam sengketa perusahaan-perusahaan besar, umumnya *lawyer* dari masing-masing pihak melakukan pembicaraan terlebih dahulu sebelum pimpinan eksekutif dari kedua perusahaan bertemu, dengan didampingi penasehat pihak ketiga yang netral yang dapat memberikan nasehat secara rahasia kepada pimpinan eksekutif, selanjutnya mereka dapat berunding sendiri untuk memperoleh

penyelesaian berdasarkan usulan-usulan yang mereka sampaikan, secara sederhana proses ini pembicaraan mengenai materi sengketa.

4). *Summary Jury Trial*

Bentuk ini hampir sama dengan mini trial, proses penyelesaiannya diawali dengan penunjukan beberapa orang dalam grup yang akan bertindak sebagai juri, pengacara masing-masing diberi kesempatan secara singkat untuk mempresentasikan perkaranya dan pada akhirnya meminta pendapat para juri untuk mengambil keputusan, keputusan diambil berdasarkan alasan-alasan yang dikemukakan pada penyampaian permasalahan kasus.

5). *Neutral Expert Fact Finding*

Adanya pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai bidangnya sebelum litigasi dilakukan, cara ini banyak di gunakan dalam sengketa konstruksi, kasus perburuhan, sehingga hasil dari fact finder ini dapat digunakan sebagai dasar perundingan lebih lanjut.

6). *Early Neutral Avaluation*

Merupakan praktisi hukum yang handal, netral, berpengalaman yang siap membantu para pihak untuk menganalisa isu-isu kritis yang sedang diperkarakan.

7). *Settlement Conference*

Sistem ini hampir sama dengan di Indonesia yaitu penerapan mediasi di pengadilan, disini hakim hadir tidak dalam kapasitas kewenangan memutus perkara, fungsinya hanya mendorong para pihak mencari penyelesaian sendiri dengan cara musyawarah.⁴³

Dengan adanya beberapa jenis/cara penyelesaian tersebut akan memudahkan pihak yang sedang bersengketa untuk memilih cara penyelesaian sesuai yang di kehendaki.

4. Mediasi Sebagai Salah Satu Model Penyelesaian Sengketa

a. Pengertian Mediasi

Dalam konsideran Peraturan Mahkamah Agung Nomor ; 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan menyebutkan bahwa ; Mediasi merupakan salah satu proses penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan murah serta dapat memberikan akses yang lebih besar kepada para pihak menemukan penyelesaian yang memuaskan dan memenuhi rasa keadilan. Sedangkan dalam Pasal 1, Mediasi diartikan sebagai cara penyelesaian

⁴³.Indra Bastian, "*Mediasi, Alternatif Penyelesaian Sengketa, Manfaat dan Wawasan Kedepan*", Dalam Pendidikan dan Pelatihan Mediator Bersertifikat, Pusat Mediasi Indonesia Sekolah Pascasarjana UGM, Yogyakarta, 28 Maret 2012, hlm ; 2-4

sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.

Mediator adalah pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian. Dengan kata lain pengertian mediasi adalah proses penyelesaian sengketa di pengadilan melalui perundingan antara pihak-pihak yang berperkara dengan difasilitasi mediator yang berkedudukan dan berfungsi sebagai pihak ketiga yang netral dan tidak berpihak, mediator sebagai pembantu atau penolong untuk mencapai berbagai kemungkinan atau alternatif penyelesaian sengketa yang terbaik dan saling menguntungkan bagi para pihak, Mediator tidak mempunyai kewenangan membuat keputusan selama proses perundingan berlangsung, Fungsi yang harus di jalankan oleh mediator antara lain ; sebagai katalisator, sebagai pendidik, sebagai penerjemah, sebagai narasumber dan sebagai agen realitas. Prosedur mediasi dalam PERMA No.1 Tahun 2008 di dasarkan pada asas sebagai berikut :

1). Asas Sederhana

Prosedur mediasi sebagian besar tidak begitu rumit, karena tidak banyak formalitas atau peraturan. Di dalam mediasi tidak memerlukan serangkaian mekanisme yang sulit seperti dalam litigasi, dalam hal ini para pihak diberi hak secara penuh dan aktif untuk menyelesaikan sengketa dengan cara musyawarah dengan didampingi mediator.

2). Asas Cepat

Mengenai pelaksanaan asas cepat ini tergantung dari para pihak dalam menyediakan waktu untuk melakukan proses perundingan, etikat baik dan keaktifan para pihak sangat menentukan cepat atau lambatnya proses mediasi akan selesai.

3). Asas Biaya Ringan:

Apabila dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan memang tidak dipungut biaya, namun bagi para pihak sendiri akan merasa terbebani untuk biaya sarana dan fasilitas yang dibutuhkan terhadap kepentingannya, seperti biaya transport selama proses persidangan dan biaya kuasa hukum. hal ini berbeda jika dibandingkan dengan proses mediasi yang memberikan kesempatan bagi para pihaknya yang terlibat langsung dalam proses perundingan, sehingga tidak memerlukan biaya kuasa hukum dan waktunya dapat fleksibel disesuaikan dengan kesepakatan para pihak. Pada akhirnya asas sederhana, cepat, dan biaya ringan dapat terpenuhi apabila mediasi berhasil (mencapai kesepakatan). Sebaliknya akan menjadi *complicated*, lama, dan biaya mahal apabila memasuki litigasi.

b. Prinsip-prinsip Pengaturan Prosedur Mediasi Dalam PERMA No.1 Tahun 2008

Mediasi merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa yang diselenggarakan di luar pengadilan, dimana pihak-pihak yang bersengketa meminta atau menggunakan bantuan dari pihak ketiga yang netral untuk membantu menyelesaikan sengketa di antara mereka. Mediasi ini berbeda dengan bentuk penyelesaian sengketa alternatif yang lain seperti negosiasi atau arbitrase, karena dalam mediasi selain menghadirkan seorang penengah (mediator) yang netral, mediasi dilakukan dengan berpegang pada prinsip-prinsip antara lain ;

1). *Confidentiality* (kerahasiaan)

Segala sesuatu yang terjadi di dalam proses mediasi bersifat rahasia dan tidak boleh di publikasikan, begitu juga mediator harus menjaga kerahasiaan baik menyangkut isi maupun selama proses mediasi tersebut, karena itu sebaiknya catatan mediator sebaiknya segera dimusnahkan.

Masing-masing pihak yang bertikai (*disputants*) disarankan untuk saling menghormati kerahasiaan tiap-tiap isu dan kepentingan dari masing-masing pihak. Jaminan kerahasiaan ini harus diberikan supaya masing-masing pihak dapat mengungkapkan masalah dan kebutuhannya secara langsung dan terbuka. Mediator juga tidak bisa dipanggil sebagai saksi dalam kasus tersebut apabila kasus tersebut dibawa ke forum yang lain, seperti pengadilan. Penerapan prinsip ini tercantum dalam :

- a) Pasal 6 PERMA No. 1 Tahun 2008 yang berbunyi, “Proses mediasi pada dasarnya tertutup kecuali para pihak menghendaki lain”.
- b) Pasal 19 ayat (2) PERMA No. 1 Tahun 2008 yang berbunyi, “Catatan mediator wajib dimusnahkan”.
- c) Pasal 19 ayat (3) PERMA No. 1 Tahun 2008 yang berbunyi, “Mediator tidak boleh diminta menjadi saksi dalam proses persidangan perkara yang bersangkutan”.

2). *Voluntariness* (kesukarelaan)

Maksudnya masing-masing pihak yang bersengketa (*disputants*) melakukan mediasi atas kemauan diri sendiri secara suka rela dan tidak ada paksaan dari pihak lain. Prinsip sukarela ini dibangun atas dasar bahwa para pihak yang bersengketa akan mau bekerja sama untuk menemukan jalan keluar dari persoalan mereka apa bila mereka melakukan mediasi atas pilihan mereka sendiri.

3). *Empowerment* (pemberdayaan)

Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa orang yang akan melakukan mediasi sebenarnya mempunyai kemampuan untuk bernegosiasi dalam penyelesaian masalah mereka sendiri sehingga dapat mencapai kesepakatan sesuai keinginan mereka. dalam hal ini kemampuan mereka harus diakui dan dihargai, karena itu setiap solusi atau jalan penyelesaian sebaiknya tidak dipaksakan dari luar tetapi harus muncul dari pemberdayaan terhadap masing-masing pihak (*disputants*) karena hal itu

akan lebih memungkinkan bagi keduanya untuk menerimanya. Penerapan prinsip ini tercantum dalam ;

- a) Pasal 7 ayat (3) PERMA No. 1 Tahun 2008, yang berbunyi "*Hakim, melalui kuasa hukum atau langsung kepada para pihak, mendorong para pihak untuk berperan langsung atau aktif dalam proses mediasi*".
- b) Pasal 15 ayat (2) PERMA No. 1 Tahun 2008, yang berbunyi ;
"Mediator wajib mendorong para pihak untuk secara langsung berperan dalam proses smediasi".
- c) Pasal 15 ayat (4) PERMA No. 1 Tahun 2008, yang berbunyi
"Mediator wajib mendorong para pihak untuk menelusuri dan menggali kepentingan mereka dan mencari berbagai pilihan penyelesaian yang terbaik bagi para pihak".

4). *Neutrality* (kenetralan)

Dalam proses mediasi peran seorang mediator hanya memfasilitasi proses perundingan saja dan hasil mediasi menjadi tanggung-jawab para pihak yang bersengketa, dalam mediasi mediator tidak bertindak layaknya seorang hakim atau juri yang memutuskan salah atau benarnya salah satu pihak, mendukung pendapat dari salah satunya, atau memaksakan jalan keluar atau penyelesaian kepada para pihak. Penerapan prinsip ini tercantum dalam Pasal 1 angka 6 PERMA No. 1 Tahun 2008 yang berbunyi ; "*Mediator adalah pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan*

penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian”.

5). *Unique Solution* (solusi yang unik)

Suatu solusi atau hasil perundingan dari proses mediasi tidak harus sesuai dengan standar legal, tetapi dihasilkan dari proses kreatifitas dan kerelaan para pihak, karena itu hasil perundingan kemungkinan akan lebih banyak dan beragam, hal ini berkaitan erat dengan konsep pemberdayaan terhadap masing-masing pihak.

Di dalam PERMA No. 1 Tahun 2008 tidak menjelaskan tentang prinsip mediasi yang dalam proses pelaksanaannya tidak mengedepankan pembuktian materiil karena memang tidak untuk memenangkan salah satu pihak dan mengalahkan pihak lainnya.

c. Factor-faktor Diperlukannya Mediasi Di Indonesia

Mediasi sebenarnya bersifat universal, artinya bahwa dinegara manapun mediasi dilakukan, pelaksanaannya sama namun tetap ada perbedaan, karena adanya sistem hukum suatu Negara. Secara umum mediasi dapat diartikan upaya penyelesaian sengketa para pihak dengan kesepakatan bersama melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral, tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian atau solusi yang dapat diterima oleh para pihak yang sedang bersengketa. Dengan kata lain mediator sebagai pihak luar yang tidak

memihak (*imparsial*) dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.

Beberapa alasan mengapa mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa mulai mendapat perhatian yang lebih di Indonesia antara lain : *Pertama* ; Faktor Ekonomis, dimana mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa memiliki potensi sebagai sarana untuk menyelesaikan sengketa yang lebih ekonomis, baik dari sudut pandang biaya maupun waktu. *Kedua* : Faktor ruang lingkup yang dibahas, mediasi memiliki kemampuan untuk membahas agenda permasalahan secara lebih luas, komprehensif dan fleksibel. *Ketiga* : Faktor pembinaan hubungan baik, dimana mediasi yang mengandalkan cara-cara penyelesaian yang kooperatif sangat cocok bagi mereka yang menekankan pentingnya hubungan baik antar manusia (*relationship*), yang telah berlangsung maupun yang akan datang.

Disamping alasan-alasan tersebut, juga ada faktor-faktor yang mendasari diperlukannya proses penyelesaian sengketa dengan cara mediasi di Indonesia, faktor-faktor tersebut antara lain ; Adanya tuntutan bisnis Internasional yang akan memberlakukan sistem perdagangan bebas, meningkatkan jumlah dan bobot sengketa di masyarakat sehingga perlu di cari cara dan sistem penyelesaian sengketa yang cepat, efektif dan efisien, era globalisasi mengharuskan adanya suatu sistem penyelesaian sengketa yang dapat menyesuaikan dengan laju kecepatan perkembangan perekonomian dan perdagangan yang menuju pasar bebas (*free market*) dan persaingan bebas

(free competition) karena itu diperlukannya suatu lembaga yang mewadahnya serta mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dan mampu memenuhi rasa keadilan, Untuk mewadahi perbedaan pendapat yang muncul dari keperan-sertaan masyarakat, Untuk menumbuhkan iklim persaingan yang sehat bagi lembaga peradilan dan sebagai langkah alternatif dalam membendung derasny arus perkara yang mengalir ke pengadilan.⁴⁴

d. Peran Dan Fungsi Mediator

Dalam proses penyelesaian sengketa dengan cara mediasi, mediator mempunyai peran dan fungsi antara lain sebagai berikut ;

- 1). Menyelenggarakan pertemuan, seorang mediator dituntut untuk berperan aktif mengajak para pihak yang bersengketa untuk melakukan pertemuan guna merundingkan dalam rangka mencari solusi atas permasalahannya.
- 2). Memimpin diskusi rapat, dalam setiap pertemuan perundingan seorang mediator bertindak sebagai pemimpin pertemuan dan mengelola serta menjaga agar proses perundingan berlangsung dengan baik dan berjalan sesuai yang direncanakan.
- 3)..Mengendalikan emosi para pihak, sebagai mediator harus menyadari bahwa para pihak yang sedang dalam proses perundingan dapat bersikap emosional.

⁴⁴ .Naskah Akademis Mediasi, Puslitbang Hukum Dan Peradilan, Badan Litbang Diklat Kumdil, Mahkamah Agung R I, Jakarta, 2007, hlm ; 1V.

- 4). Mendorong pihak yang segan mengemukakan pandangannya untuk berbicara dan mengemukakan pendapat dan kehendaknya.
- 5). Mempersiapkan dan membuat notulen pertemuan, perundingan mediasi tidak selalu dapat selesai dalam satu kali pertemuan karena itu mediator harus membuat notulensi pertemuan supaya pada pertemuan berikutnya dapat langsung melanjutkan proses tanpa harus mengulang proses sejak awal lagi. disamping itu notulansi pertemuan juga berguna sebagai alat bukti jika ada salah satu pihak mengingkari hasil kesepakatan.
- 6). Merumuskan titik temu atau kesepakatan dari para pihak, jika dalam proses perundingan tercapai kesepakatan maka mediator harus membantu merumuskan hasil kesepakatan tersebut.
- 7). Menyadarkan bahwa sengketa bukanlah sebuah pertarungan untuk menang, mediator harus selalu mengingatkan kepada para pihak bahwa sengketa yang sedang terjadi bukanlah untuk mencari pemenang tetapi menjaga hubungan baik itu yang paling penting, dan karena itu diupayakan agar kemenangan menjadi milik kedua pihak yaitu *win win solution*.
- 8). Menyusun dan mengusulkan alternatif pemecahan masalah, apabila proses perundingan terjadi kebuntuan, maka mediator dapat mengusulkan alternatif pemecahan masalah yang di tawarkan kepada para pihak.

- 9). Membantu para pihak menganalisa alternatif pemecahan masalah, mediator harus mendayagunakan atau melipatgandakan kemanfaatan sumber-sumber informasi yang tersedia, sehingga mampu membantu menganalisa alternatif pemecahan masalah.
- 10). Membujuk para pihak untuk menerima usulan tertentu, seorang mediator harus menjadi agen realitas yaitu harus memberitahu atau memberi pengertian kepada satu pihak atau para pihak bahwa sasarannya tidak mungkin dicapai tanpa melalui sebuah proses perundingan.⁴⁵

D. Menenal Lembaga Ombudsman Swasta DIY

1. Pengertian LOS DIY

Mendengar kata *Ombudsman* tentu terasa asing di telinga masyarakat Yogyakarta, karena itu Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta belum dikenal secara luas oleh masyarakat, hal ini karena kata ombudsman itu sendiri berasal dari bahasa *Skandinavia* yang berarti pengawas penyelenggaraan Negara, lembaga ombudsman pertama kali dibentuk di *Swedia* pada tahun 1809, namun demikian Swedia bukanlah Negara pertama yang membangun sistem pengawasan ombudsman, sejarah pengawasan ombudsman tertua justru telah ditemukan pada masa kekhalifahan Islam.

⁴⁵.Indra Bastian, "*Mediasi, Alternatif Penyelesaian Sengketa, Manfaat Dan Wawasan Kedepan*", Dalam Pendidikan dan Pelatihan Mediator Bersertifikat, Pusat Mediasi Indonesia Sekolah Pascasarjana UGM, Yogyakarta, 28 Maret 2012, hlm ; 19.

Dean M Gottehrer, mantan presiden asosiasi ombudsman Amerika Serikat menemukan bahwa pada dasarnya ombudsman berakar dari prinsip-prinsip keadilan yang menjadi bagian dari mekanisme pengawasan dalam sistem ketatanegaraan Islam. Hal ini dapat dilihat pada masa Khalifah Umar Bin Khatab (634-644 SM) yang saat itu memosisikan diri sebagai *Muhtasih*, yaitu orang yang menerima keluhan dan menjadi mediator dalam mengupayakan proses penyelesaian perselisihan antara masyarakat dengan pejabat pemerintah. Tugas sebagai *Muhtasih* dijalankan Khalifah Umar Bin Khatab dengan cara melakukan penyamaran,⁴⁶ mengunjungi berbagai wilayah secara diam-diam guna mendengar langsung keluhan dari rakyat terhadap pemerintah (Gottehrer:2000), kemudian Khalifah Umar Bin Khatab membentuk lembaga *Qodi Al Quadat* (Ketua Hakim Agung) dengan tugas khusus melindungi warga masyarakat dari tindakan sewenang-wenang dan penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat pemerintah (Gilling:1998).⁴⁷

Di Indonesia ombudsman pertama kali ada pada tahun 2000 di masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid yang membentuk Komisi Ombudsman Nasional (KON) melalui Keppres Nomor ; 44 Tahun 2000

⁴⁶.Dalam sejarah Islam diriwayatkan ketika Khalifah Umar Bin Khatab melakukan perjalanan penyamarannya beliau dilapori oleh seorang Yahudi tua dan miskin yang tanahnya terkena proyek pemerintah tanpa ganti rugi secara layak, mendengar keluhan tersebut Khalifah Umar Bin Khatab secepatnya mengirimkan hadiah untuk Gubernur berupa sepotong tulang yang digerat dengan mata pedangnya, karena kewibawaannya Umar Bin Khatab sebagai Khalifah, maka pada saat itu juga Gubernur menyelesaikan permasalahan ganti rugi tanah tersebut dengan penuh keadilan.

⁴⁷ Budhi Masthuri, *Mengenal Ombudsman Indonesia*, PT Pradnya Paramita, cetakan pertama, Jakarta, 2005,.hlm ; 1-2.

tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional, Keputusan Presiden tersebut dikeluarkan pada tanggal 10 Maret 2000 sebagai bagian dari program pembangunan demokrasi di tanah air dengan jalan menghidupkan mekanisme *checks and balances*, dimana setiap warga Negara (*civil society*) diberi kesempatan untuk berperan dalam melaksanakan kontrol terhadap penyelenggaraan Negara dan pemerintahan.

Dengan dibentuknya Komisi Ombudsman Nasional menunjukkan komitmen seorang pemimpin yang sedang berkuasa untuk membuka ruang pengawasan oleh masyarakat melalui ombudsman yang diberi wewenang mengawasi kinerja pemerintah dan pelayanan umum termasuk lembaga peradilan. Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional ini bertujuan untuk membantu menciptakan dan atau mengembangkan kondisi yang kondusif dalam melaksanakan pemberantasan kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN) serta meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum, keadilan dan kesejahteraan secara lebih baik. Adapun tugas pokok komisi ombudsman nasional adalah menyiapkan konsep rancangan undang-undang (RUU) tentang ombudsman, melakukan koordinasi dan atau kerja sama dengan instansi pemerintah, perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat (LSM), para ahli, praktisi, organisasi profesi serta melakukan langkah untuk menindaklanjuti laporan atau informasi tentang penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara Negara pada saat melaksanakan tugasnya maupun dalam memberikan pelayanan umum.

Keputusan Presiden Nomor ; 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional yang selanjutnya dirubah dengan Undang-undang Nomor; 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Tujuan pembentukan ORI adalah untuk mewujudkan negara hokum yang demokratis, adil, dan sejahtera; mendorong penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, terbuka, bersih, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme; meningkatkan mutu pelayanan negara di segala bidang agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan yang semakin baik; membantu menciptakan dan meningkatkan upaya untuk pemberantasan dan pencegahan praktek-praktek mal administrasi, diskriminasi, kolusi, korupsi, serta nepotisme; meningkatkan budaya hukum nasional, kesadaran hukum masyarakat, dan supremasi hukum yang berintikan kebenaran serta keadilan.

Dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor ; 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, ORI mempunyai fungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan, baik di level pusat maupun di daerah termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

Sedangkan dalam Pasal 7 menyebutkan bahwa Ombudsman bertugas antara lain ; menerima laporan atas dugaan mal administrasi⁴⁸ dalam penyelenggaraan pelayanan publik; melakukan pemeriksaan substansi atas laporan; menindaklanjuti laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman; melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan public, melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan; membangun jaringan kerja; melakukan upaya pencegahan mal administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh undang-undang.

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan propinsi pertama yang membentuk lembaga ombudsman daerah, dan Asahan (Sumatra Utara) adalah kabupaten pertama yang membentuk ombudsman daerah. Lembaga ombudsman yang dibentuk di propinsi DIY ada dua jenis yaitu Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan umum kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah dan Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) yang mengawasi penyelenggaraan

⁴⁸ Mal Administrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materil dan / atau immaterial bagi masyarakat dan orang perorang. Undang-undang Nomor ; 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman republic Indonesia, Pasal 1 poin 3.

pelayanan umum kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh sektor swasta.

Pembentukan lembaga ombudsman di Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan keinginan Gubernur DIY Sri Sultan Hamengkubuwono X untuk membuka ruang seluas-luasnya bagi masyarakat dapat berpartisipasi dalam mengawasi jalannya pemerintahan yang dipimpinnya, sebagai seorang Raja dan sekaligus seorang Gubernur, Sri Sultan Hamengkubuwono X tentu memegang kekuasaan yang sangat besar, baik secara struktural maupun kultural, oleh karena itu pembentukan ombudsman di Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan cerminan komitmen seorang penguasa yang merelakan diri dan jajarannya diawasi oleh masyarakat melalui ombidsman.⁴⁹

Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) pertama kali di bentuk di Daerah Istimewa Yogyakarta dan sampai saat ini merupakan satu-satunya di Indonesia, Dengan terbentuknya LOS DIY di harapkan dapat menjadi bagian penting dalam melindungi hak masyarakat dari praktik bisnis yang tidak beretika dan berkelanjutan. Tekad mulia ini kemudian secara formal telah diawali dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Gubernur DIY Nomor ; 135 Tahun 2004 Tertanggal 30 Juni 2004 tentang Pembentukan dan Organisasi Ombudsman Swasta di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Surat Keputusan Gubernur ini kemudian ditindaklanjuti dengan SK Nomor

⁴⁹Budhi Masthuri, *Mengenal Ombudsman Indonesia*, PT Pradnya Paramita, Cetakan Pertama, Jakarta, 2005,.hlm ; 8-10.

29/TIM/2004 tentang Pembentukan Tim Seleksi Anggota Ombudsman Swasta di Propinsi DIY. Selain itu telah ditandatangani *Memory of Understanding* (MOU) antara Pemerintah DIY dengan Gatra Tri Brata untuk pelaksanaan pembentukan LOS DIY.

Dengan merujuk pada Surat Keputusan Gubernur DIY Nomor : 135 Tahun 2004 Tertanggal 30 Juni 2004 tentang Pembentukan dan Organisasi Ombudsman Swasta di Propinsi DIY dapat diketahui bahwa relasi antara swasta dengan birokrasi pemerintah sangat besar pengaruhnya dalam perwujudan *good governance* dan *good corporate governance*.

Hal ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat berdasarkan asas keadilan dan persamaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya menciptakan penyelenggaraan pemerintahan daerah, lembaga penegakan hukum dan lembaga-lembaga negara lainnya serta badan usaha yang bersih dan bebas KKN, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan perbuatan sewenang-wenang.

Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang amanah serta bebas dari KKN juga dipengaruhi oleh sektor swasta. Dan untuk menjamin pemberian pelayanan kepada setiap anggota masyarakat yang sebaik-baiknya dan perlindungan terhadap hak-hak setiap anggota masyarakat dan praktik yang tidak amanah serta KKN yang melibatkan sektor swasta, maka perlu adanya peran serta masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap praktik

penyelenggaraan pemerintahan daerah dan badan usaha termasuk lembaga-lembaga penegak hukum. Selanjutnya Surat Keputusan Gubernur Nomor : 135 Tahun 2004 dirubah dengan Peraturan Gubernur Nomor ; 22 Tahun 2008. Hal ini dilakukan karena di sesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi yang terjadi saat itu, namun secara prinsip, kedua regulasi ini mempunyai substansi yang sama.

2. Tujuan Berdirinya LOS DIY

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good public governance*) tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah semata, tetapi sektor swasta dan masyarakat juga perlu berperan aktif agar harapan tersebut dapat segera diwujudkan. Prakarsa pelembagaan LOS DIY diawali dengan pencarian terobosan atas kompleksitas kebijakan publik sehingga iklim bisnis tidak kondusif. Keberadaan LOS DIY sebagai ombudsman swasta yang pertama ada di Indonesia, dapat menjadi bagian penting dalam perlindungan hak masyarakat dari praktik bisnis yang tidak beretika dan berkelanjutan.

Karena itu dalam Pasal 5 Peraturan Gubernur No. 22 Tahun 2008 menyatakan bahwa pendirian Lembaga Ombudsman Swasta mempunyai tujuan antar lain : *Pertama* ; Mendorong dan mewujudkan praktek usaha yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, tindakan sewenang-wenang serta kesadaran hukum masyarakat dan menjunjung tinggi supremasi hokum. *Kedua* ; Membantu setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan

yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional berdasarkan asas keadilan, kepastian hukum, dan persamaan. *Ketiga* ; Memfasilitasi dan memberikan mediasi untuk mendapatkan perlindungan hukum kepada setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional dalam praktek usaha serta mendorong terwujudnya etika usaha yang baik dan berkelanjutan.

3. Fungsi, Tugas, dan Kewenangan LOS DIY

Terkait dengan fungsi, tugas dan kewenangan LOS DIY dapat kami sampaikan bahwa berdasarkan Peraturan Gubernur No. 22 Tahun 2008, dalam Pasal 6 dinyatakan bahwa ; Lembaga Ombudsman Swasta mempunyai fungsi pengawasan, mediasi dan memberikan rekomendasi yang terkait dengan penyelenggaraan praktek badan usaha dan usaha informal yang beretika dan berkelanjutan untuk menjamin dan melindungi kepentingan masyarakat dari praktek penyimpangan usaha dan mal praktek bisnis.

Sedangkan tugas Lembaga Ombudsman Swasta secara jelas diatur dalam Pasal 7 yang menyebutkan antara lain : *Pertama*; Menyusun program kerja ombudsman swasta. *Kedua*; menyebarluaskan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas, wewenang dan program kerja ombudsman swasta kepada seluruh masyarakat di daerah. *Ketiga*; melakukan koordinasi dan atau kerjasama dengan berbagai lembaga baik pemerintah maupun swasta dalam rangka mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan usaha yang bersih dan

bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan tindakan sewenang-wenang serta praktek usaha yang tidak beretika. *Keempat*; menerima pengaduan dari masyarakat atas keputusan, tindakan dan atau perilaku usaha dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum dan etika bisnis. *Kelima*; menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat mengenai penyimpangan usaha yang tidak beretika dan berkelanjutan. *Keenam*; membuat laporan triwulan dan tahunan kepada Gubernur terkait pelaksanaan tugas, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selanjutnya kewenangan yang dimiliki LOS DIY, dalam pasal 8 Peraturan Gubernur mengatur bahwa Lembaga Ombudsman Swasta diberi kewenangan antara lain : *Pertama*; menerima dan mengelola pengaduan dan informasi dari para pihak berkaitan dengan penyimpangan yang dilakukan oleh badan usaha dan atau usaha informal. *Kedua*; mengklarifikasi bukti-bukti dan saksi-saksi yang terkait dengan penyimpangan yang dilakukan oleh badan usaha dan atau usaha informal. *Ketiga*; membuat rekomendasi berkaitan dengan penyimpangan yang dilakukan oleh badan usaha dan atau usaha informal yang menimbulkan keresahan atau kerugian bagi masyarakat berdasarkan bukti-bukti yang dapat dipertanggung-jawabkan. *Keempat*; memberikan rekomendasi kepada pihak pelapor dan terlapor dalam rangka memfasilitasi penyelesaian masalah di antara para pihak, serta untuk

mendorong perbaikan tata kelola badan usaha dan atau usaha informal. *Kelima;* semua rekomendasi yang dikeluarkan ombudsman swasta tembusannya disampaikan kepada Gubernur melalui Biro Hukum. *Keenam;* mengumumkan hasil rekomendasi untuk diketahui masyarakat setelah mendapat kepastian hukum.

4. Visi Dan Misi LOS DIY

Pendirian LOS DIY merupakan bagian dari upaya Pemerintah DIY dalam mendorong dan mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu pilar penting dalam mewujudkan pemerintahan yang *good governance* adalah adanya keterlibatan sektor swasta yang mampu mengangkat citra diri bangsa dan menciptakan kesejahteraan rakyat melalui pembukaan lapangan kerja, pertumbuhan ekonomi serta praktek usaha yang sehat dan tidak merugikan konsumen maupun usaha lainnya. Pilar lainnya adalah terwujudnya masyarakat sipil yang kuat dan mampu melakukan kontrol serta pengawasan terhadap setiap kebijakan pemerintah dan terselenggaranya tata kelola usaha sektor swasta yang beretika dan mampu memberikan jaminan perlindungan kepada masyarakat.

Diantara kedua pilar tersebut LOS DIY memiliki peran yang sangat strategis dalam menjembatani komunikasi dan menyeimbangkan posisi keduanya yang selama ini masih belum seimbang. Sehubungan dengan hal itu LOS DIY bisa menjadi sebuah instrumen yang efektif dalam membantu dunia

usaha untuk mewujudkan praktek usaha yang beretika dan berkelanjutan sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik dan tidak merugikan konsumen, dalam upaya ini LOS DIY senantiasa akan melibatkan partisipasi masyarakat untuk melakukan kontrol dan pengawasan melalui program-program sosialisasi dan edukasi penguatan masyarakat agar memiliki kesadaran kritis dan berani mengadukan setiap pelanggaran etika usaha yang dialaminya, selain melakukan kontrol terhadap kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan penyelenggaraan usaha sektor swasta.

Mengingat kondisi ini dan dalam upaya mengemban mandat untuk mendorong terwujudnya tata kelola usaha sektor swasta yang beretika dan berkelanjutan, maka pada periode ketiga tahun ; 2012 s/d 2015, visi LOS DIY adalah ; mewujudkan LOS DIY sebagai lembaga yang dipercaya oleh masyarakat, pelaku bisnis, pemerintah dan lembaga lain untuk melakukan pengawasan terhadap perwujudan tata kelola usaha yang beretika, berkeadilan dan berkelanjutan guna menjamin dan melindungi kepentingan masyarakat dari praktek penyimpangan usaha dan malpraktek bisnis di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dalam mewujudkan visi tersebut, maka misi yang akan dilakukan LOS DIY adalah : *Pertama*; Mendorong dan mewujudkan praktek usaha sektor swasta yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, tindakan sewenang-wenang, serta kesadaran hukum dan menjunjung tinggi supremasi hokum, *Kedua*; Membantu setiap warga masyarakat untuk

memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional berdasarkan asas keadilan, kepastian hukum dan persamaan, *Ketiga*; Memfasilitasi proses mediasi untuk musyawarah dalam rangka membantu setiap warga masyarakat untuk mendapatkan perlindungan hukum, memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional dalam praktek usaha, dan *Keempat* ; Mendorong terwujudnya usaha yang beretika dan berkelanjutan. Dalam rangka mewujudkan visi-misi tersebut, maka LOS DIY perlu menetapkan strategi agar pelaksanaan tujuan dalam melaksanakan misi tersebut lebih terarah.

Tujuan LOS DIY adalah mewujudkan praktek tata kelola usaha swasta yang beretika, berkeadilan, dan berkelanjutan, agar tujuan LOS DIY dapat tercapai secara efektif dan efisien, maka strategi yang digunakan adalah: *Pertama; Corporate empowerment* yaitu upaya untuk mendorong pelebagaan etika dalam praktek usaha yang dijalankan perusahaan, *Kedua; Society empowerment and networking* yaitu upaya untuk menumbuhkan peran serta masyarakat dalam pengawasan praktek bisnis dan membangun jaringan kerjasama dengan lembaga lain, *Ketiga; Government empowerment* yaitu mengusulkan pembentukan atau penyempurnaan peraturan atau keputusan tentang tata kelola usaha swasta, dan *Kelima; Institution empowerment* yaitu

upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap pengaduan masyarakat dan menggunakan hak inisiatif.⁵⁰

Dalam pelaksanaannya LOS DIY dapat menerima konsultasi dan laporan masyarakat terkait adanya dugaan penyimpangan usaha yang tidak beretika serta menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat tersebut. LOS DIY bekerja dengan berdasarkan prinsip imparial, independen dan non-diskriminasi. Hasil akhir LOS DIY dalam menindak lanjuti laporan masyarakat tersebut adalah memberikan rekomendasi yang didasarkan pada analisa data dan informasi serta penilaian hasil kajian untuk perbaikan tata kelola usaha yang beretika dan berkelanjutan serta mengumumkan hasil temuan dan rekomendasi untuk diketahui masyarakat, rekomendasi LOS DIY disampaikan kepada Gubernur DIY sebagai bentuk laporan dan usulan perubahan kebijakan.

Terkait dengan perubahan kebijakan publik, LOS DIY dapat mengusulkan kepada Gubernur DIY, Bupati atau Walikota di wilayah DIY serta DPRD baik pada tingkatan wilayah DIY, kabupaten atau kota untuk membentuk dan mengadakan penyempurnaan peraturan daerah dan peraturan lainnya dalam rangka mendorong, mewujudkan, menumbuh kembangkan serta mengawasi tata kelola usaha sektor swasta yang beretika dan berkelanjutan.

⁵⁰. *Pedoman Tata Kelola Usaha Beretika*, Lembaga Ombudsman Swasta DIY, Cetakan Pertama, Yogyakarta, 2013, hlm ; 32-38

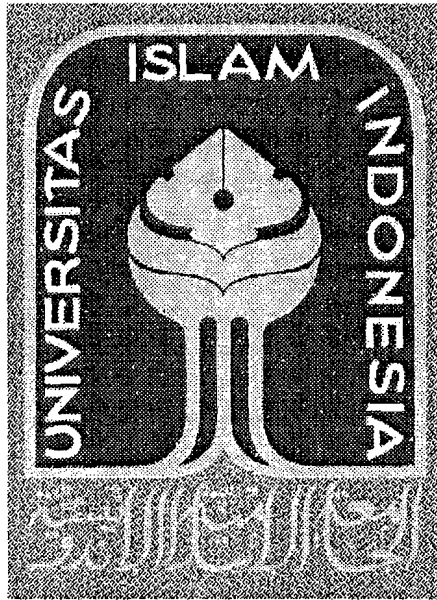
Dengan cara ini perilaku bisnis yang tidak beretika dan berpotensi merugikan masyarakat dapat dihindari. Dengan demikian dapat terlihat bahwa yang menjadi target utama LOS DIY adalah perubahan kebijakan yang berkaitan dengan sistem pengelolaan usaha yang tidak beretika menjadi beretika, sehingga keberhasilan LOS DIY tidak diukur dari banyaknya laporan yang masuk, namun banyaknya laporan yang masuk ke LOS DIY dapat menjadi acuan adanya praktek bisnis yang tidak beretika, sehingga lembaga pengawasan masih diperlukan dan membantu masyarakat dalam penyelesaian permasalahannya.

Rekomendasi LOS DIY diharapkan dapat menjadi masukan yang positif bagi berbagai pihak untuk perbaikan tata kelola usaha, karena salah satu yang mendasar dari rekomendasi LOS DIY adalah sifatnya yang *morally binding* dan bukannya *legally binding*. Hal ini menarik karena secara faktual ketaatan dan kepatuhan terhadap hukum sebenarnya masih rendah.

Kekuatan mengikat surat rekomendasi yang dikeluarkan, meski hanya mengikat secara moral, setidaknya tampak dari upaya yang dilakukan LOS DIY untuk mengajak dan mendorong pihak-pihak terkait dapat memberi perhatian dan mengambil peran dalam menindaklanjuti temuan LOS DIY tersebut, karena itu LOS DIY akan selalu meneruskan surat rekomendasinya ke instansi atau lembaga yang terkait dengan masalah tersebut. Dengan adanya koordinasi dalam proses penanganan laporan, maka sinergitas antara LOS DIY dengan pemerintah untuk mewujudkan penyelenggaraan

pemerintahan yang baik serta mewujudkan usaha yang beretika dan berkelanjutan akan terwujud.⁵¹

⁵¹ .Ibid, hlm ; 1-8.



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta

Pemerintahan yang baik dan akuntabel tentu menjadi dambaan semua orang, karena pemerintahan yang baik dan akuntabel sangat berkaitan dengan kesejahteraan rakyat, tentu semua orang percaya bahwa pemerintahan yang baik tidak serta merta ada tetapi perlu perjuangan dan kerja keras serta komitmen dari semua pihak, tidak hanya dari aparatur pemerintah saja tetapi peran swasta dan masyarakat akan banyak menentukan keberhasilan cita-cita tersebut.

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan satu-satunya wilayah yang memiliki lembaga pengawasan pelayanan public di sektor swasta yang kita kenal dengan nama Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta atau biasa di singkat dengan LOS DIY, Hal ini karena penyelenggaraan pemerintahan daerah yang amanah serta bebas dari praktek kolusi, korupsi dan nepotisme antara lain dipengaruhi oleh sektor swasta. Karena itu sejarah pendirian LOS DIY menjadi menarik dan mengundang perhatian dari beberapa daerah untuk mempelajari sejarah dan eksistensi LOS DIY.

1. Sejarah Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta

Sebagai lembaga yang mempunyai fungsi pengawasan terhadap pelayanan publik di sektor swasta dan satu-satunya di Indonesia maka keberadaan Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta (LOS DIY) menjadi menarik untuk diketahui sejarah pendiriannya. Gagasan pendirian Lembaga Ombudsman Swasta berasal dari adanya inisiatif dan prakarsa kalangan dunia usaha dan kelompok masyarakat sipil di Daerah Istimewa Yogyakarta untuk melakukan perbaikan tata kelola usaha di sektor swasta, karena dunia usaha menjadi salah satu penyumbang penting terhadap terjadinya penyelenggaraan tata pemerintahan yang tidak amanah akibat tata kelola yang belum baik dan adanya praktek korupsi, kolusi serta nepotisme, lemahnya pemenuhan hak-hak perlindungan konsumen dan hak-hak sosial ekonomi serta pelayanan publik yang dijalankan oleh sektor swasta, dalam era kompetitif disegala bidang saat itu, maka diharapkan keberadaan LOS DIY sangat strategis dalam mendorong terwujudnya penyelenggaraan sektor usaha dan praktek-praktek bisnis yang baik (*good corporate governance*) yang di dukung oleh penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi hal yang perlu segera diwujudkan.

Prakarsa perbaikan pelayanan publik ini pada awalnya muncul dari kalangan usaha kecil yang membentuk SBC (*Small Business Council*) yang selanjutnya berkembang menjadi Gatra Tri Batra yang *consern* melakukan kontrol publik terhadap praktek bisnis khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Upaya yang dilakukan untuk mewujudkan prakarsa ini dimulai dengan serangkaian kegiatan

seperti workshop multi stakeholder dan konsultasi publik yang difasilitasi oleh lembaga Partnership selama bulan Januari s/d April 2003 dengan melibatkan dunia usaha, Pemerintah, Perguruan Tinggi, LSM dan masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta. Salah satu rekomendasi dari rangkaian kegiatan tersebut adalah perlu adanya keterlibatan sektor swasta untuk melakukan pengawasan terhadap praktek bisnis yang beretika dan berkelanjutan, termasuk dalam penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang terkait dengan kepentingan sektor swasta dan berdampak luas bagi masyarakat. Sehubungan dengan itu perlu dibentuk sebuah instrumen yang efektif membantu dunia usaha dalam mewujudkan praktek sektor usaha yang beretika berkelanjutan, sehingga mampu memberikan pelayanan, menjalani proses produksi dan menghasilkan produk yang melindungi masyarakat selaku konsumen dan sesuai dengan standar yang seharusnya.

Seperti di banyak negara lain, Ombudsman swasta yang dibayangkan seperti lembaga *Better Business Bureau*, merupakan lembaga yang dipercaya publik, transparan dan dapat memenuhi tanggung gugat masyarakat dalam mengawasi tingkat kepatuhan dan kepatutan dalam tata kelola usaha dan praktek-praktek bisnis yang baik dan menjamin hak-hak konsumen. Kebutuhan serupa juga dirasakan oleh warga masyarakat Yogyakarta, harapan adanya peran serta masyarakat dalam keterlibatan pengawasan praktek pelaku bisnis yang selalu terhambat karena adanya keterbatasan dalam berbagai sumberdaya. Kemauan baik Pemerintah Propinsi DIY baik eksekutif maupun legislatif untuk pelembagaan lembaga ini diharapkan dapat memberikan pengaruh nyata dalam perbaikan yang diinginkan sekaligus sebagai perwujudan

jaminan hak-hak sosial ekonomi warga masyarakat di DIY dalam menghadapi praktik bisnis yang tidak *fair*, sekaligus untuk membangun iklim usaha yang kondusif dan keterbukaan kesempatan bagi semua pihak di DIY tanpa meminggirkan hak-hak masyarakat.

Pada awal bergulirnya prakarsa pembentukan lembaga ombudsman swasta, pembicaraan mengenai pemberantasan korupsi dalam relasi dunia usaha dengan pemerintah sedang hangat dibicarakan, namun dalam perkembangannya penegakan etika bisnis dan perlindungan terhadap konsumen juga mengemuka. Dengan demikian keberadaan ombudsman swasta di DIY akan sangat strategis di tengah lemahnya pemenuhan hak dan kepentingan masyarakat dalam pelayanan publik baik di pemerintahan maupun dunia usaha, diharapkan ombudsman swasta DIY, sebagai lembaga pengawas di sektor swasta yang baru pertama ada di Indonesia akan dapat menjadi bagian penting dalam upaya perlindungan hak masyarakat dari praktek bisnis yang tidak beretika dan berkelanjutan. Dalam rangka menjaring aspirasi masyarakat dan menghasilkan keinginan bersama untuk segera mewujudkan pembentukan Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) di DIY, maka dilakukan serangkaian kegiatan diantaranya ;

- a. Lokakarya penyusunan kerangka kerja pembentukan ombudsman swasta yang diselenggarakan pada tanggal 13 s/d 14 Mei 2004 bertempat di Kepatihan Yogyakarta. Dalam workshop ini menghasilkan kesepakatan “Butir-butir Konsensus Peserta Lokakarya“ yang kemudian disusun dalam bentuk kerangka kerja pembentukan Ombudsman Swasta. Kemudian pihak Gatra Tri Brata (GTB),

PUSHAM UII dan Pemerintah Propinsi DIY meminta *stakeholders* lain termasuk lembaga donor untuk memenuhi rencana tindak lanjut (*action plan*) yang telah disusun. *Action plan* yang disepakati antara lain : Penanda tangan MOU pelembagaan antara Pusham UII, Gatra Tri Brata dan Gubernur DIY, Penyiapan tim proses pelembagaan ombudsman, Penyusunan draft akademik lembaga ombudsman swasta, Workshop/Konsultasi publik untuk draft akademik (konsep paper), Penyusunan *Legal Drafting* (Keputusan Gubernur), Pengembangan Tools (SIM, *Decision Making*, SOP, Sistem audit keuangan internal, *Overall Performance Audit*, *Social Impact Audit*, dan Sistem penelusuran pengaduan masyarakat), Publikasi surat keputusan Gubernur, *Fit and Proper Test*, Penetapan personal LOS DIY dan LOD DIY oleh Keputusan Gubernur, *Start up* operasional LOS DIY dan LOD DIY serta kampanye publik.

b. Pembuatan *Policy Paper Ombudsman Swasta*.

Kegiatan ini dilakukan beberapa kali untuk merumuskan *policy paper ombudsman* swasta dari bulan Mei 2004 sampai dengan Juni 2004 di sekretariat Gatra Tri Brata.

c. Semiloka dan Penandatanganan MOU Pelembagaan Ombudsman Swasta dan Ombudsman Daerah DIY. Semiloka dan penandatanganan MOU ini diselenggarakan atas kerjasama Pemerintah Propinsi DIY, Partnership for Government Reform Indonesia (PGRI), Gatra Tri Brata dan Pusham UII. Penandatanganan MOU antara Gubernur Propinsi DIY dengan Gatra Tri Brata untuk kesepahaman bersama pelembagaan LOS DIY dan MOU Gubernur

Propinsi DIY dengan Pusham UII untuk LOD DIY. Stakeholders yang hadir antara lain ; unsur pemerintah seperti ; DPRD DIY, Kepolisian Daerah, Kejaksaan Tinggi, Pengadilan Tinggi, Komisi Ombudsman Nasional (KON), Pelaku bisnis (swasta), Asosiasi Bisnis DIY, Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta di DIY, Lembaga Donor (PGRI dan Swiss Contact), Media massa baik cetak maupun elektronik, LSM serta organisasi non pemerintah dari Yogyakarta dan Jakarta diharapkan dapat memberikan pengenalan terhadap nota kesepahaman tersebut.

- d. Roadshow ke media masa cetak dan elektronik, acara ini berlangsung pada bulan Agustus 2004 diantaranya ; TVRI, RRI dan Unisi FM.
- e. Penyusunan Draft SK Gubernur untuk Ombudsman Swasta dan SK Tim Seleksi Ombudsman Swasta. Kegiatan ini dilakukan bersama-sama antara Pemerintah Propinsi DIY, Pusham UII dan Gatra Tri Brata.
- f. Rapat-rapat Tim Seleksi Ombudsman Swasta.
- g. Penyusunan dan Pelaksanaan Time Schedule Pelembagaan Ombudsman Swasta.
- h. Pemasangan iklan pengumuman Rekrutmen Ombudsman Swasta di beberapa Media Cetak.

Setelah melalui serangkaian pertemuan dan pembahasan antara dunia usaha, pemerintah dan masyarakat sipil akhirnya secara formal Gubernur Propinsi DIY yaitu Sri Sultan Hamengku Buwono X pada tanggal 30 Juni 2004 mengeluarkan Surat Keputusan Gubernur Nomor : 135 Tahun 2004 tentang Pembentukan Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) sebagai landasan hukum keberadaan LOS DIY. Selain itu

Gubernur juga mengeluarkan Surat Keputusan Gubernur Nomor : 29/TIM/2004 Tentang Pembentukan Tim Seleksi Anggota Ombudsman Swasta di Propinsi DIY. Dengan kedua keputusan tersebut Pemerintah Propinsi DIY telah melapangkan jalan untuk keberlanjutan keberadaan LOS DIY. Selain kedua SK Gubernur tersebut, juga dilakukan penandatanganan nota kesepahaman (MOU) antara Pemerintah Propinsi DIY dengan Gatra Tri Brata untuk pelaksanaan pembentukan Lembaga Ombudsman Swasta.

Penerbitan SK Gubernur DIY Nomor : 135 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) didasarkan pada pertimbangan sebagai berikut : *Pertama*, pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat berdasarkan asas keadilan dan persamaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintah daerah, lembaga-lembaga penegakan hukum dan lembaga-lembaga negara lainnya serta badan usaha yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme (KKN), penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan, dan perbuatan sewenang-wenang, *Kedua*, penyelenggaraan pemerintahan daerah yang amanah serta bebas dari praktik KKN antara lain dipengaruhi oleh sektor swasta. *Ketiga*, untuk menjamin pemberian pelayanan kepada setiap anggota masyarakat yang sebaik-baiknya dan perlindungan terhadap hak-hak setiap anggota masyarakat dan praktek yang tidak amanah serta KKN yang melibatkan sektor swasta maka perlu pemberdayaan masyarakat melalui peran serta untuk melakukan pengawasan terhadap praktek penyelenggaraan pemerintah daerah, badan usaha termasuk lembaga-lembaga penegakan hukum.

Berdasarkan kesepakatan bersama, maka ombudsman swasta akan menjadi lembaga independen, sebagai lembaga publik yang menjamin partisipasi publik dalam proses kerja maupun dalam pengawasan. Dalam setiap proses pelembagaan ombudsman swasta, sejak tahapan awal hingga kini selalu melibatkan multi stakeholders khususnya asosiasi usaha dan kelompok-kelompok masyarakat agar apa yang telah dihasilkan merupakan pencerminan dari aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Meskipun SK Gubernur DIY tentang Pembentukan Lembaga Ombudsman Swasta (LOS) telah diterbitkan sejak tahun 2004, namun secara formal dan efektif bekerja baru dimulai tanggal 8 Juni 2005. Hal ini disebabkan karena anggota LOS DIY untuk periode pertama tahun 2005 – 2008 yang terpilih berjumlah lima orang baru dikukuhkan oleh Gubernur Propinsi DIY pada tanggal 7 Juni 2005.⁵²

Pada saat yang bersamaan dengan berakhirnya masa tugas para anggota LOS DIY periode pertama tahun 2005–2008, Gubernur DIY Sri Sultan Hamengku Buwono X mengeluarkan Peraturan Gubernur DIY Nomor : 22 Tahun 2008 sebagai landasan hukum organisasi LOS DIY pengganti SK Gubernur DIY Nomor; 135 Tahun 2004, secara prinsip kedua regulasi ini mempunyai substansi yang sama. Melalui Peraturan Gubernur DIY Nomor : 22 Tahun 2008 tersebut dijelaskan bahwa Ombudsman Swasta adalah sebuah lembaga yang bersifat mandiri dan diadakan untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan tata kelola usaha yang dilakukan oleh badan usaha dan usaha informal yang beretika dan berkelanjutan. Di

⁵². *Pedoman Tata Kelola Usaha Beretika*, Lembaga Ombudsman Swasta DIY, Yogyakarta, Cetakan Pertama, 2013, hlm ; 24-33.

samping itu Ombudsman Swasta merupakan lembaga pengawasan pelayanan masyarakat yang bersifat non-struktural dan mandiri untuk melakukan pengawasan dan menindaklanjuti laporan masyarakat terhadap adanya dugaan praktek usaha yang tidak beretika serta mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan usaha yang beretika dan berkelanjutan.

Pengukuhan anggota baru periode kedua tahun 2008-2011 yang terdiri dari 5 orang dengan Surat Keputusan Gubernur DIY Nomor : 146/Kep/2008. Para anggota baru ini mulai bertugas pada tanggal 19 Oktober 2008. Dan pada saat ini tahun 2014, keanggotaan LOS DIY yang sedang menjalankan tugas merupakan anggota LOS DIY periode ketiga yang dikukuhkan pada tanggal 10 Januari 2012 dengan masa tugas tahun 2012-2015.⁵³

2. Tujuan, Fungsi, Tugas Dan Kewenangan LOS DIY

Berdasarkan pasal 5 Peraturan Gubernur DIY No. 22 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Ombudsman Swasta Di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, pendirian Lembaga Ombudsman Swasta mempunyai tujuan antara lain:

- a. Mendorong dan mewujudkan praktek usaha yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;

⁵³. Ibid, hlm ; 24-29

- b. Membantu setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional berdasarkan asas keadilan, kepastian hukum dan persamaan;
- c. Memfasilitasi dan memberikan mediasi untuk memberikan perlindungan hukum kepada setiap warga masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional dalam praktek usaha;
- e. Mendorong terwujudnya etika usaha yang baik dan berkelanjutan. Dengan adanya tata kelola yang baik dan beretika, maka diharapkan usaha tersebut akan berkelanjutan/

Adapun fungsi dari LOS DIY berdasarkan pasal 6 Peraturan Gubernur DIY No. 22 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Ombudsman Swasta Di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai lembaga pengawasan, mediasi dan memberikan rekomendasi penyelenggaraan praktek badan usaha dan usaha informal yang beretika dan berkelanjutan untuk menjamin dan melindungi kepentingan masyarakat dari praktek penyimpangan usaha dan mal praktek bisnis. Berkaitan dengan tugas dan fungsi tersebut maka LOS DIY memiliki tugas antara lain :

- a. Menyusun program kerja ombudsman swasta;
- b. Menyebarluaskan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas, wewenang dan program kerja ombudsman swasta kepada seluruh masyarakat di daerah;

- c. Melakukan koordinasi dan atau kerjasama dengan berbagai lembaga baik pemerintah maupun swasta dalam rangka mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan usaha yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan tindakan sewenang-wenang serta praktek usaha yang tidak beretika.
- d. Menerima pengaduan dari masyarakat atas keputusan, tindakan dan atau perilaku usaha dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum dan etika bisnis;
- e. Menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat mengenai penyimpangan usaha yang tidak beretika dan berkelanjutan;
- f. Membuat laporan triwulanan dan tahunan kepada Gubernur terhadap pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁵⁴

Dengan merdasarkan pada tugas yang ada, maka LOS DIY diberikan wewenang antara lain :

- a. Menerima dan mengelola pengaduan dan informasi dari para pihak berkaitan dengan penyimpangan yang dilakukan oleh badan usaha dan atau usaha informal;
- b. Mengklarifikasi bukti-bukti dan saksi-saksi yang terkait dengan penyimpangan yang dilakukan oleh badan usaha dan atau usaha informal;

⁵⁴.Peraturan Gubernur DIY No. 22 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Ombudsman Swasta Di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Pasal ; 7.

- c. Membuat rekomendasi berkaitan dengan penyimpangan yang dilakukan oleh badan usaha dan atau usaha informal yang menimbulkan keresahan/kerugian bagi masyarakat berdasarkan bukti-bukti yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Memberikan rekomendasi kepada pihak pelapor dan terlapor dalam rangka memfasilitasi penyelesaian masalah di antara para pihak, serta untuk mendorong perbaikan tata kelola badan usaha dan atau usaha informal;
- e. Semua rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman Swasta tembusannya disampaikan kepada Gubernur melalui Biro Hukum;
- f. Mengumumkan hasil rekomendasi untuk diketahui oleh masyarakat setelah mendapatkan persetujuan Gubernur.⁵⁵

3. Eksistensi Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta

Bahwa pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat berdasarkan asas keadilan dan persamaan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah, lembaga-lembaga penegakan hukum dan lembaga-lembaga Negara lainnya serta badan hukum yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan perbuatan sewenang-wenang. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka pemerintah Propinsi DIY mendorong perbaikan pelayanan publik oleh sektor swasta sekaligus merupakan sarana untuk perwujudan pemerintahan yang baik di

⁵⁵. Peraturan Gubernur DIY No. 22 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Ombudsman Swasta Di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Pasal ; 8.

Propinsi DIY, setelah lahirnya Komisi Ombudsman Nasional, Pemerintah Propinsi DIY secara bersamaan membentuk Ombudsman Daerah dan Ombudsman Swasta. Lembaga Ombudsman Swasta di Daerah Istimewa Yogyakarta ini merupakan satu-satunya di Indonesia.

Sebagai sebuah instrumen kontrol, LOS DIY menambah inisiatif yang tidak semata terletak pada kapasitas kelembagaan yang kuat serta tata laksana yang baik, namun seberapa jauh dapat diterima dan melibatkan masyarakat dalam menjalankan peran dan fungsinya. Dengan kata lain untuk dapat mewujudkan negara yang demokratis diperlukan adanya partisipasi masyarakat. Partisipasi ini akan menjamin praktek bisnis yang mengindahkan kaidah hukum maupun etika bisnis, sehingga terjaga keberlanjutannya. Karena itu diperlukan upaya memperkuat sekaligus melembagakan akses dan kontrol masyarakat untuk mengawal keberadaan LOS DIY dan praktek bisnis yang beretika dan berkelanjutan.

Sebagaimana diamanatkan dalam SK Gubernur No.135 Tahun 2004, pembentukan LOS DIY antara lain didasarkan pada perlunya peran serta dari masyarakat sipil untuk mengawasi pelayanan publik di sektor swasta sehingga dalam aktifitasnya tetap menjunjung tinggi nilai-nilai etis. Dalam hal ini LOS DIY dapat berperan baik yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan pelaku usaha, peran LOS DIY yang berhubungan dengan pelaku usaha antara lain dalam bentuk sosialisasi ke pelaku usaha, pemberian rekomendasi kepada pelaku usaha untuk perbaikan tata kelola bisnis supaya beretika berkelanjutan maupun pengumpulan informasi baik yang berhubungan dengan proses klarifikasi terkait

suatu persoalan yang dilaporkan, koordinasi dengan instansi terkait maupun hasil kajian LOS DIY terhadap suatu praktek bisnis yang terjadi di masyarakat. LOS DIY juga melakukan sosialisasi edukasi ke masyarakat sehingga mereka memahami keberadaan lembaga ini dan sekaligus memberdayakan mereka sehingga dapat mengawasi pelaku bisnis agar selalu berlandaskan etika, manakala mereka menemukan indikasi adanya perusahaan yang melakukan pelanggaran etika bisnis maka mereka berani bersikap kritis. Selain itu dalam mendorong dan mewujudkan penegakan bisnis beretika juga dilakukan kerja sama dengan pemerintah, kerja sama yang dilakukan antara lain dalam bentuk rekomendasi berdasarkan hasil kajian, penelitian dan investigasi yang dilakukan oleh LOS DIY berupa usulan perbaikan kebijakan yang berpotensi menghambat implementasi bisnis beretika berkelanjutan.⁵⁶

Lembaga Ombudsman Swasta yang memegang prinsip imparial, independen dan non-diskriminasi ini membawa mandat dan amanah dari masyarakat untuk mewujudkan hak-hak publik terhadap praktek tata kelola usaha sektor swasta yang baik dan adil dan mendorong terwujudnya tata kelola usaha sektor swasta yang baik dan beretika, serta menumbuhkan peran serta masyarakat dalam pengawasan praktek bisnis di sektor swasta. Keberadaan LOS DIY akan sangat strategis di tengah lemahnya pemenuhan hak dan kepentingan masyarakat dalam pelayanan publik di pemerintahan dan dunia usaha. Lebih lanjut keberadaan Ombudsman Swasta di DIY yang pertama kali ada di Indonesia diharapkan dapat menjadi contoh dan cerminan

⁵⁶. *Pedoman Prinsip Dan Penilaian Bisnis Beretika Berkelanjutan*, Lembaga Ombudsman Swasta DIY, Yogyakarta, 2006, hlm ; 3.

bagi daerah lain yang menyangkut keseriusan pemerintah daerah dan masyarakat bisnis dalam memberikan perlindungan hak-hak publik dari praktek bisnis yang tidak beretika. Karena kehadiran LOS DIY juga dimaksudkan untuk dapat mewujudkan praktek bisnis di sektor swasta yang beretika berkelanjutan, sehingga mampu memberikan pelayanan dan menghasilkan produk yang melindungi publik selaku konsumen sesuai dengan standar yang seharusnya.

4. Susunan Organisasi Dan Keanggotaan LOS DIY

Berdasarkan pasal 9 Peraturan Gubernur DIY Nomor ; 22 Tahun 2008, susunan organisasi Ombudsman Swasta terdiri dari ; *Pertama*, Unsur anggota yang terdiri dari ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota dan anggota, *Kedua*, Unsur penunjang yang terdiri dari ; asisten-asisten dan sekretariat. Keanggotaan LOS DIY yang berjumlah 5 (lima) orang, bersifat kolektif kolegial, oleh karena itu dalam struktur organisasi LOS DIY, rapat anggota LOS DIY memegang kekuasaan tertinggi, artinya segala kebijakan LOS DIY baik yang bersifat internal maupun eksternal ditentukan oleh rapat anggota.

Dalam pelaksanaannya dilakukan pembagian tugas, tanggungjawab dan wewenang yang diatur oleh anggota lembaga ombudsman swasta. Secara struktural anggota LOS DIY terdistribusi dalam tiga posisi yakni ketua, wakil ketua dan ketua bidang. Ketua bertanggungjawab mengkoordinasikan seluruh aktifitas di LOS DIY, wakil ketua di samping mempunyai fungsi membantu kerja-kerja ketua juga bertanggungjawab atas kesekretariatan yang dibantu oleh tiga orang staf yakni staf

administrasi, staf keuangan dan staf IT. sedangkan tiga bidang yang diketuai oleh tiga anggota LOS DIY diantaranya ;

a. Bidang Pelayanan, Investigasi Dan Monitoring

Bidang ini memiliki tugas mengkoordinasikan dan atau melaksanakan segala kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan, baik pelayanan konsultasi maupun pelayanan penerimaan laporan yang berkaitan dengan adanya dugaan pelanggaran etika bisnis, mengkoordinasikan tindak lanjut laporan seperti melakukan klarifikasi dengan pihak terlapor, memfasilitasi proses mediasi, melakukan investigasi jika diperlukan kelengkapan data dan informasi, membuat dan menyampaikan rekomendasi serta melakukan monitoring rekomendasi.

b. Bidang Kerjasama Dan Penguatan Masyarakat

Bidang ini memiliki tugas untuk mengkoordinasikan dan atau menjalin kerjasama dengan semua *stakeholder* dalam rangka mencegah terjadinya penyimpangan mal administrasi tata kelola usaha di sektor swasta, melaksanakan sosialisasi terkait dengan tugas, fungsi dan kewenangan LOS DIY kepada seluruh masyarakat DIY, melakukan edukasi kepada masyarakat agar bersikap kritis dan proaktif dalam mensikapi setiap pelanggaran praktek bisnis yang tidak beretika yang terjadi di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

c. Bidang Penelitian, Pengembangan Dan Penguatan Kelembagaan

Bidang ini memiliki tugas utama melakukan penelitian dan pengembangan baik yang menyangkut kelembagaan maupun pengembangan pelaksanaan tugas dan fungsi LOS DIY dalam rangka penegakan etika bisnis, sedangkan dalam bidang

penguatan kelembagaan mempunyai tugas untuk mengembangkan sumber daya personil LOS DIY agar mampu memberikan pelayanan secara profesional dan akuntabel.

Dalam rangka menjalankan tugas, setiap ketua bidang dibantu oleh satu atau dua orang asisten yang akan membantu anggota untuk melaksanakan program yang telah direncanakan, asisten bertugas membantu ketua bidang untuk tugas-tugas keombudsmanan, sedangkan staf bertugas membantu wakil ketua untuk tugas-tugas keorganisasian.⁵⁷

5. Prinsip-prinsip Bisnis Beretika Dan Berkelanjutan LOS DIY

Pengertian bisnis beretika berkelanjutan atau etika usaha yang baik sebagaimana tercantum dalam Peraturan Gubernur (Pergub) DIY Nomor ; 22 Tahun 2008 adalah penyelenggaraan usaha yang didasari oleh seperangkat nilai kebaikan (*goodness*), kejujuran (*honesty*), keadilan (*justice*), keterbukaan (*transparency*), rasa tanggungjawab (*responsibility*), ketidak-pemaksaan kehendak, yang mengatur penyelenggaraan atau tata kelola usaha sehingga tidak merugikan dan memberikan kemanfaatan baik bagi produsen, pedagang, konsumen, masyarakat, pemerintah dan Negara serta lingkungan sehingga akan terjamin keberlangsungan dan kemanfaatan usaha dimasa depan. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya LOS DIY merumuskan beberapa nilai dan prinsip etika bisnis yang selama ini banyak diabaikan

⁵⁷. Laporan Pelaksanaan Tugas Lembaga Ombudsman Swasta DIY Tahun 2013, Yogyakarta, hlm ;10-32.

oleh para pelaku bisnis, nilai dan prinsip etika bisnis beretika berkelanjutan dan berkeadilan yang menjadi pedoman kerja LOS DIY antara lain ;

a. Prinsip Pertanggung-jawaban (*Responsibility*).

Yang dimaksud dengan prinsip pertanggung jawaban adalah prinsip kesesuaian dalam pengelolaan perusahaan atau institusi terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat. Selain itu prinsip ini juga bisa berarti pemenuhan kewajiban institusi atau perusahaan kepada semua pemangku kepentingan baik di internal maupun eksternal yang menjadi hak mereka. Termasuk dalam *responsibility* adalah tanggung jawab sosial perusahaan kepada masyarakat dan lingkungan.

b. Prinsip Kewajaran (*Fairness*).

Prinsip kewajaran mengandung arti bahwa pengelolaan perusahaan atau institusi seharusnya di dasarkan pada keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholders* yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Prinsip Kepatuhan Terhadap Aturan Dan Hukum.

Prinsip kepatuhan terhadap aturan dan hukum adalah ketaatan penyelenggaraan usaha atau bisnis terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga institusi atau perusahaan yang dikelola dengan tidak melanggar hukum dan peraturan akan berdampak positif bagi keberlangsungan perusahaan tersebut.

d. Prinsip Transparansi atau Keterbukaan.

Prinsip transparansi atau keterbukaan adalah prinsip untuk bersedia melakukan keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan mengemukakan informasi materiil yang relevan mengenai jasa, produk dan kebijakan dari institusi atau perusahaan kepada stakeholder dan shareholder, baik yang berhubungan dengan internal maupun eksternal.

e. Prinsip Akuntabilitas atau Tanggung Gugat.

Prinsip akuntabilitas atau tanggung gugat adalah prinsip bisnis beretika berkelanjutan yang berkaitan dengan kejelasan fungsi pelaksanaan dan pertanggung jawaban manajemen perusahaan atau institusi sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif dan efisien.

f. Prinsip Kejujuran (*Honesty*).

Prinsip kejujuran adalah prinsip kesesuaian antara perkataan, perbuatan dengan kondisi sebenarnya dan atau aturan yang ada menyangkut materi atau informasi yang relevan dalam kegiatan, praktek atau pengelolaan perusahaan atau institusi.

g. Prinsip Empati (*Compassion*).

Prinsip empati merupakan prinsip perlakuan kepada *stakeholder* dan *shareholder* oleh sebuah perusahaan atau institusi sebagaimana mereka sendiri ingin diperlakukan dalam pengelolaan bisnis atau usaha. Secara operasional prinsip ini dapat terlihat bagaimana perusahaan atau institusi memperlakukan pihak lain seolah-olah memperlakukan diri sendiri.

h. Prinsip Kemandirian (*Independence*)

Prinsip kemandirian merupakan suatu keadaan dimana perusahaan atau institusi dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.⁵⁸

Prinsip-prinsip etika bisnis yang menjadi pedoman kerja LOS DIY juga selaras dengan ajaran Islam seperti ; Nilai ketaatan pada hukum yang ada di LOS DIY terakomodasi dari nilai ketaatan pada hukum Tuhan yakni syari'ah yang bermakna integritas dan loyalitas. Nilai transparansi, akuntabilitas dan kemandirian (*independence*) sejalan dengan nilai-nilai kekhilafahan yang bermakna intelektualitas, kebebasan dan kebertanggungjawaban. Nilai kewajaran (*fairness*) dan kejujuran (*honesty*) selaras dengan nilai-nilai tazkiyah yang bermakna kejujuran, keadilan dan keterbukaan. Sementara nilai empati (*compassion*) seirama dengan nilai-nilai ihsan yang bermakna kebersamaan dan kebaikan bagi orang lain.⁵⁹ Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pedoman nilai-nilai etika bisnis LOS DIY yang bertujuan melindungi masyarakat akan membawa kebaikan bagi masyarakat khususnya masyarakat di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

⁵⁸. Pedoman Prinsip Dan Penilaian Bisnis Beretika Berkelanjutan, Lembaga Ombudsman Swasta DIY, Yogyakarta, 2006, hlm ; 48.

⁵⁹.Thalis Noor Cahyadi, Hasil Penelitian "Siknifikansi Ombudsman Swasta Dalam Menegakkan Bisnis Beretika Dan Berkelanjutan Dalam Perspektif Ekonomi Islam, Studi Atas Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta (LOS DIY)", Yogyakarta, 2010, hlm ; 154.

B. Pelayanan Konsultasi dan Penerimaan Laporan

Tahap konsultasi dan penerimaan laporan adalah tahap awal dalam pelayanan di LOS DIY. Konsultasi dan penerimaan laporan bisa dilakukan dengan berbagai cara seperti telepon, sms, email maupun datang langsung ke kantor LOS DIY, khusus untuk laporan resmi, disarankan agar Pelapor dapat datang langsung ke kantor LOS DIY supaya informasi dapat disampaikan secara lengkap beserta data-data pendukung yang berkaitan dengan permasalahan yang dilaporkan. Permasalahan yang dapat di konsultasikan maupun dilaporkan adalah mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor swasta di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pada tahap konsultasi maupun laporan, Pelapor diminta untuk mengisi *form* yang telah disediakan yaitu *form* konsultasi maupun *form* laporan. Dalam tahap ini Pelapor diterima oleh 2 orang yang terdiri dari satu orang anggota dan satu orang asisten. Meskipun demikian dalam kondisi tertentu, dapat diterima oleh sekurang-kurangnya dua orang asisten. Kemudian Pelapor diminta menyampaikan permasalahannya dan selanjutnya penerima laporan berkewajiban antara lain ; Menjelaskan tugas dan kewenangan LOS DIY, mendengarkan, mencatat dan menggali informasi, membuat kronologi serta menerima bukti-bukti yang dibawa Pelapor, menilai materi laporan apakah persoalan tersebut berkaitan dengan kewenangan LOS DIY, apabila materi aduan atau permasalahan yang dilaporkan bukan kewenangan LOS DIY maka penerima laporan dapat memberikan saran atas permasalahan yang disampaikan, termasuk menunjukkan tempat atau lembaga yang kompeten menangani permasalahan tersebut. Jika diperlukan, LOS DIY dapat

membuat surat rujukan kepada lembaga yang dituju disertai dengan kronologi singkat laporan. Namun apabila laporan menjadi kewenangan LOS DIY, maka Pelapor diminta untuk melengkapi syarat-syarat antara lain ; foto copy identitas diri dan mengisi formulir pengaduan, penerima laporan menjelaskan kepada Pelapor bahwa LOS DIY dapat menjalankan fungsi mediasi jika dikehendaki para pihak (Pelapor maupun Terlapor), dan menjelaskan kepada Pelapor, bahwa hasil rekomendasi yang dikeluarkan oleh LOS DIY adalah dokumen publik sehingga rekomendasi akan ditembuskan ke pihak-pihak terkait.⁶⁰ Hal ini sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang ditetapkan dengan surat keputusan ketua lembaga ombudsman swasta DIY Nomor : 14/KEP/2012 Tentang Prosedur Operasional Standar Pelayanan Lembaga Ombudsman Swasta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dalam ketentuan umum Pasal 1, yang dimaksud dengan prosedur pelayanan adalah tahapan-tahapan yang dilalui mulai dari penerimaan laporan sampai dengan monitoring, sedangkan pihak yang dapat melaporkan permasalahannya ke LOS DIY atau biasa disebut dengan Pelapor adalah perseorangan, kelompok masyarakat atau badan usaha yang melaporkan praktek bisnis yang tidak beretika sedangkan Terlapor adalah perseorangan, kelompok masyarakat atau badan usaha yang dilaporkan melakukan praktek bisnis yang tidak beretika.

⁶⁰. *Pedoman Tata Kelola Usaha Beretika*, Lembaga Ombudsman Swasta DIY, Yogyakarta, 2013, hlm ; 48-49.

1. Prosedur Pelayanan

Dalam Pasal 2 surat keputusan ketua lembaga ombudsman swasta DIY Nomor : 14/KEP/2012 Tentang Prosedur Operasional Standar (SOP) Pelayanan Lembaga Ombudsman Swasta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.dijelaskan bahwa prosedur pelayanan di LOS DIY dapat dibedakan menjadi dua yaitu tahap konsultasi dan penerimaan laporan, artinya masyarakat dapat berkonsultasi atau menyampaikan laporan mengenai adanya dugaan pelayanan publik yang tidak beretika yang diselenggarakan oleh sektor swasta. Bagi masyarakat yang akan berkonsultasi diminta mengisi formulir konsultasi, yaitu formulir yang berisi identitas orang yang berkonsultasi, bidang yang dikonsultasikan, materi konsultasi dan kesimpulan tindak lanjut konsultasi, sedangkan bagi pelapor yang akan melaporkan permasalahannya maka pelapor diminta mengisi formulir pengaduan, formulir ini berisi identitas Pelapor, identitas Terlapor, bidang usaha Terlapor, penanganan yang diinginkan dan kronologi kejadian.

Pada saat melaporkan permasalahannya, Pelapor diterima oleh dua orang yang terdiri dari satu orang anggota dan satu orang asisten, meskipun demikian dalam kondisi tertentu, dapat diterima oleh sekurang-kurangnya dua orang asisten. Pelapor diminta menyampaikan permasalahannya dan selanjutnya penerima laporan berkewajiban untuk : menjelaskan tugas dan kewenangan LOS DIY, mendengarkan, mencatat dan menggali informasi, serta menerima bukti-bukti pendukung yang dibawa pelapor dan menilai materi laporan berkaitan dengan kewenangan LOS DIY,

apabila laporan menjadi kewenangan LOS DIY, maka Pelapor diminta melengkapi persyaratan seperti foto copy identitas diri dan mengisi formulir pengaduan.

Penerima laporan menjelaskan kepada Pelapor bahwa LOS DIY dapat menjalankan fungsi mediasi jika dikehendaki oleh para pihak baik Pelapor maupun Terlapor dan menjelaskan kepada Pelapor bahwa setelah kasus selesai maka LOS DIY akan menerbitkan rekomendasi dan rekomendasi yang dikeluarkan oleh LOS DIY adalah dokumen publik sehingga rekomendasi akan ditembuskan kepada pihak-pihak terkait.

Apabila materi aduan/permasalahan yang diadukan bukan kewenangan LOS DIY maka penerima laporan dapat memberikan saran atas permasalahan yang disampaikan, termasuk menunjukkan tempat/lembaga yang kompeten menangani permasalahan tersebut. Jika diperlukan LOS DIY dapat membuat surat rujukan kepada lembaga yang dituju disertai dengan kronologi singkat laporan. Apabila laporan dilakukan melalui telepon/faximile/e-mail/e-complaint, Pelapor diminta menginformasikan identitas diri dan menyiapkan bukti-bukti yang relevan, supaya laporan bisa ditindaklanjuti, Pelapor diminta hadir ke kantor LOS DIY untuk melapor secara resmi sesuai dengan tahapan yang ada.

Bagi Pelapor yang menguasai kepada penasehat hukum atau pihak lain, wajib membuat surat kuasa dan wajib hadir kecuali bagi Pelapor yang berdomisili jauh atau berhalangan tetap. Apabila Pelapor datang berkelompok untuk laporan/kasus yang sama, maka untuk memudahkan penanganan, Pelapor diminta memilih beberapa orang sebagai wakil kelompok. Meskipun laporan yang

disampaikan sudah mempunyai kekuatan hukum tetap, laporan tersebut tetap dapat ditindaklanjuti. Selanjutnya berkas laporan yang terdiri dari formulir konsultasi, formulir pengaduan, kronologi kasus dan kelengkapan identitas diri diselesaikan paling lambat dua hari sejak Pelapor resmi melaporkan ke LOS DIY.

2. Administrasi Laporan

Sesudah menerima laporan dari masyarakat dan melakukan penilaian bahwa laporan dapat ditindaklanjuti, maka sesuai dengan pasal 3 standart operasional prosedur (SOP) LOS DIY, selanjutnya penerima laporan membuat resume laporan untuk dilampirkan pada formulir pengaduan dan disusun menjadi satu bendel dengan bukti-bukti dokumen yang relevan. Penerima laporan menyerahkan bendel kasus tersebut ke bidang pelayanan, investigasi dan monitoring (PIM) untuk ditindaklanjuti.

Bidang PIM menginformasikan resume kasus kepada setiap anggota untuk dimintakan penilaian awal atas laporan tersebut, terkait adanya dugaan pelanggaran yang terjadi dan pihak-pihak yang perlu diklarifikasi. Selanjutnya dari penilaian anggota tersebut diberikan kepada bidang PIM untuk dimasukkan ke database dan diteruskan ke pengampu kasus. Berkas laporan yang lengkap masuk ke bidang PIM ditindaklanjuti dengan pembuatan surat penugasan pengampuan kasus. Kabid PIM menugaskan sekurang-kurangnya satu orang anggota dan satu orang asisten untuk menjadi pengampu kasus dengan mempertimbangkan beban kerja masing-masing dalam mempertimbangkan jumlah pengampu kasus didasarkan pada kompleksitas permasalahan kasus tersebut.

Pengampu kasus bukan orang yang punya kepentingan langsung atau tidak langsung dengan Pelapor, Terlapor atau kasus yang ditangani, Pada saat penugasan pengampuan kasus, bidang PIM menyertakan formulir rencana tindak lanjut kasus untuk diisi pengampu kasus dan bidang PIM mendapat salinannya selambat-lambatnya 2 hari setelah penugasan pengampuan kasus, namun apabila kasus yang dilaporkan ternyata bukan menjadi kewenangan LOS DIY atau akan lebih efektif dan efisien bila ditangani oleh lembaga lain, maka dengan persetujuan Pelapor, penanganan kasus bisa dirujuk ke lembaga lain, rujukan laporan bisa keseluruhan materi laporan atau sebagian saja, artinya dalam suatu laporan mungkin semuanya dirujuk ke lembaga lain atau sebagian dirujuk ke lembaga lain dan sebagian lainnya tetap ditangani oleh LOS DIY sesuai dengan fungsi, tugas dan kewenangannya.

3. Data Kasus Yang Masuk LOS DIY Tahun 2011-2013

Dalam rangka menjalankan tugas dan kewenangan tersebut maka LOS DIY telah menerima laporan dan konsultasi terkait adanya dugaan pelanggaran etika usaha yang disampaikan oleh masyarakat di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, dalam tiga tahun terakhir yaitu tahun 2011 s/d tahun 2013, kasus yang masuk di LOS DIY dapat kami sampaikan sebagai berikut ;

a. Data Kasus Masuk LOS DIY Tahun 2011

Pada tahun 2011 terjadi proses peralihan pergantian komisioner LOS DIY dari periode kedua ke periode ketiga, pada bulan Juli 2011 komisioner periode kedua telah habis masa tugasnya namun penggantinya sedang dalam proses seleksi dan baru

dilantik pada tanggal 10 Januari 2012, sehingga terjadi kekosongan kepemimpinan komisioner sejak akhir bulan Juli sampai tanggal 9 Januari 2012, akibatnya pelayanan kepada masyarakat baik yang akan konsultasi maupun laporan untuk sementara dihentikan sampai ada anggota LOS DIY yang baru, karena itu di tahun 2011 data kasus yang ada di bidang pelayanan, investigasi dan monitoring tercatat mulai 1 Januari 2011 s/d 20 Juli 2011, selama tujuh bulan tersebut LOS DIY telah menerima laporan dan konsultasi dari masyarakat terkait adanya dugaan pelanggaran etika usaha. Berdasarkan data kasus yang ada di bidang Pelayanan, Investigasi dan Monitoring LOS DIY telah melayani masyarakat sebagai berikut ;

1) Konsultasi Kasus

Konsultasi yang masuk di LOS DIY pada tahun 2011 tercatat sebagai berikut ;

- Pelanggaran hak konsumen sebanyak 29 kasus
- Pelanggaran hak tenaga kerja ada 8 kasus

Secara rinci Konsultasi yang masuk di LOS DIY paling banyak di sektor keuangan yaitu ada 18 kasus, perdagangan 1 kasus, Jasa 1 kasus, Pendidikan 1 kasus, Komunikasi dan Teknologi Informasi 1 kasus, Perumahan/Property 1 kasus dan kasus lain 6 kasus, total kasus yang dikonsultasikan terkait dugaan pelanggaran hak konsumen dan pelanggaran hak tenaga kerja ada 37 kasus.

2) Laporan Masyarakat

Data laporan masyarakat yang masuk dan ditindaklanjuti LOS DIY pada tahun 2011 diklasifikasikan menjadi 2 yaitu ;

- Pelanggaran hak konsumen ada 17 kasus

➤ Pelanggaran hak tenaga kerja ada 5 kasus

Secara rinci Laporan masyarakat terkait dengan dugaan Pelanggaran Hak konsumen dapat kami sampaikan sebagai berikut ; Bidang Keuangan ada 8 kasus, bidang perdagangan 2 kasus, bidang pendidikan 1 kasus, Bidang Perumahan/Property 2 kasus, bidang Komunikasi dan Teknologi Informasi 1 kasus serta bidang kesehatan 2 kasus, dan bidang lain ada 1 kasus, sehingga jumlah laporan dugaan pelanggaran hak konsumen ada 17 kasus. Sedangkan Laporan adanya dugaan pelanggaran hak tenaga kerja ada 5 kasus, sehingga total kasus yang dilaporkan ada 22 kasus.

3) Jenis Tindak Lanjut Penyelesaian Kasus

Dari 22 laporan/pergaduan tersebut LOS DIY telah melakukan Klarifikasi, Investigasi, Mediasi dan mengeluarkan Rekomendasi. Secara rinci jenis tindak lanjut penyelesaian kasus dapat kami sampaikan sebagai berikut ; kasus selesai melalui proses mediasi dan LOS DIY mengeluarkan Rekomendasi ada 4 kasus, dirujuk ke lembaga lain karena bukan menjadi kewenangan LOS DIY ada 1 kasus, dicabut karena ada penyelesaian secara bipartit setelah kasusnya dilaporkan ke LOS DIY ada 4 kasus dan kasus sedang dalam proses penyelesaian baik proses klarifikasi maupun proses mediasi ada 13 kasus.

Prosentase jenis tindak lanjut penyelesaian terhadap kasus yang dilaporkan pada tahun 2011 dapat kami sampaikan sebagai berikut ; kasus selesai melalui proses mediasi dan LOS DIY mengeluarkan rekomendasi ada : 18 %, dirujuk ke lembaga lain karena bukan menjadi kewenangan LOS DIY ada : 5 %, dicabut karena dapat

diselesaikan secara bipartit ada : 18 % dan kasus sedang dalam proses penyelesaian baik klarifikasi maupun mediasi ada 59 %.

b. Data Kasus Masuk LOS DIY Tahun 2012

Pada tanggal 10 Januari 2012 keanggotaan LOS DIY periode ke tiga yaitu tahun 2012 s/d 2015 dilantik oleh Gubernur DIY dan tanggal 11 Januari 2012 keanggotaan periode ketiga mulai menjalankan tugasnya, karena itu maka data kasus yang masuk pada tahun 2012 dihitung mulai tanggal 11 Januari 2012 s/d 25 Desember 2012, dimana setiap tanggal 25 kami harus mengirim laporan bulanan kepada Gubernur DIY melalui Biro Hukum Pemerintah Propinsi DIY, pada tahun 2012 LOS DIY telah menerima laporan dan konsultasi dari masyarakat terkait adanya dugaan pelanggaran etika usaha. Berdasarkan data kasus yang ada di bidang pelayanan, investigasi dan monitoring, LOS DIY telah melayani masyarakat sebagai berikut ;

1). Konsultasi Kasus

Konsultasi yang masuk di LOS DIY pada periode ketiga sejak tanggal 11 Januari 2012 s/d 25 Desember 2012 tercatat sebagai berikut ;

- Pelanggaran hak konsumen sebanyak 63 kasus
- Pelanggaran hak tenaga kerja ada 17 kasus

Secara rinci kasus yang paling banyak dikonsultasikan LOS DIY adalah kasus di sektor keuangan yaitu mencapai 30 kasus, perdagangan 11 kasus, Jasa 5 kasus, Pendidikan 3 kasus, komunikasi dan Teknologi Informasi 3 kasus, Lingkungan 2

kasus, perumahan/property 1 kasus, transportasi 1 kasus dan lain-lain 7 kasus, total kasus yang dikonsultasikan terkait dugaan pelanggaran hak konsumen ada 63 kasus.

Untuk konsultasi terkait dengan adanya dugaan pelanggaran hak tenaga kerja ada 17 kasus, sehingga total kasus yang dikonsultasikan ke LOS DIY ada 80 kasus. Tidak semua masyarakat yang berkonsultasi ke LOS DIY kemudian menindaklanjuti menjadi sebuah laporan resmi, sebagian ada yang dilaporkan ke lembaga lain karena tidak terkait dengan etika usaha atau dapat di selesaikan sendiri setelah menerima masukan dari LOS DIY, ada juga yang masih memerlukan pertimbangan untuk melaporkan kasusnya ke LOS DIY.

2). Laporan Masyarakat

Data laporan masyarakat yang masuk dan ditindaklanjuti LOS DIY sejak dilantik oleh Gubernur DIY tanggal 10 Januari 2012 sampai dengan akhir Desember 2012 diklasifikasikan menjadi 2 yaitu ;

- Pelanggaran hak konsumen ada 53 kasus
- Pelanggaran hak tenaga kerja ada 14 kasus

Secara rinci laporan masyarakat terkait dengan adanya dugaan pelanggaran hak konsumen dapat kami sampaikan sebagai berikut ; bidang keuangan ada 30 kasus, bidang perdagangan 7 kasus, bidang pendidikan 6 kasus, lingkungan 4 kasus, bidang perumahan/properti 3 kasus, bidang komunikasi dan teknologi informasi 2 kasus serta bidang kesehatan 1 kasus. Total laporan dugaan adanya pelanggaran hak konsumen ada 53 (lima puluh tiga) kasus. Sedangkan laporan

adanya dugaan pelanggaran hak tenaga kerja ada 14 (empat belas) kasus.

Sehingga total kasus yang dilaporkan ada 67 (enam puluh tujuh) kasus.

3). Jenis Tindak Lanjut Penyelesaian Kasus

Dari 67 laporan atau pengaduan masyarakat terkait adanya dugaan pelanggaran etika bisnis yang masuk ke LOS DIY telah di tindak lanjuti dengan melakukan klarifikasi, investigasi, mediasi dan mengeluarkan rekomendasi, secara rinci jenis tindak lanjut penyelesaian kasus dapat kami sampaikan sebagai berikut ; Kasus selesai pada saat proses klarifikasi tanpa melalui mediasi dan LOS DIY mengeluarkan rekomendasi ada 21 kasus, Kasus selesai melalui mediasi dan LOS DIY mengeluarkan rekomendasi ada 12 kasus, Kasus selesai melalui mediasi tetapi LOS DIY tidak mengeluarkan rekomendasi karena tidak ada unsur pelanggaran etika usaha ada 1 kasus, Dirujuk ke lembaga lain karena tidak menjadi kewenangan LOS DIY ada 2 kasus, Di cabut karena ada penyelesaian secara bipartit setelah dilaporkan ke LOS DIY ada 7 kasus, Dihentikan atau tidak selesai ada 1 kasus dan kasus sedang dalam proses klarifikasi dan mediasi ada 23 kasus.

Prosentase jenis tindak lanjut penyelesaian terhadap kasus yang dilaporkan pada tahun 2012 dapat kami sampaikan sebagai berikut ; kasus selesai melalui proses mediasi dan konsiliasi serta LOS DIY mengeluarkan rekomendasi ada : 51 %, dirujuk ke lembaga lain karena bukan menjadi kewenangan LOS DIY ada : 3 %, dicabut karena dapat diselesaikan secara bipartit ada : 10 %, kasus dihentikan atau

tidak selesai ada 2 % dan kasus sedang dalam proses penyelesaian baik klarifikasi maupun mediasi ada : 34 %..

Untuk kasus yang tidak selesai atau dihentikan prosesnya oleh LOS DIY dapat terjadi karena Terlapor tidak datang saat proses klarifikasi atau mediasi tanpa memberikan alasan, sekalipun LOS DIY telah mengirim surat undangan klarifikasi atau mediasi secara resmi tiga kali, kemungkinan lain tidak selesai atau dihentikannya kasus karena pada saat proses mediasi tidak tercapai kesepakatan perdamaian, dengan demikian mediator LOS DIY menghentikan proses penyelesaian kasus dan mengembalikan kasus tersebut kepada para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sendiri atau menempuh jalur hukum.

c. Data Kasus Masuk LOS DIY Tahun 2013

Tahun 2013 merupakan tahun kedua dalam periode ketiga sejak dilantik pada tanggal 10 Januari 2012, sampai akhir tahun 2013, LOS DIY telah melayani masyarakat yang berkonsultasi dan menyampaikan laporan adanya dugaan pelanggaran etika usaha dapat kami sampaikan sebagai berikut ;

1) Konsultasi Kasus

Konsultasi yang masuk di LOS DIY pada tahun kedua di periode ketiga, terhitung mulai tanggal 26 Desember 2012 sampai dengan 23 Desember 2013 tercatat sebagai berikut ;

- Pelanggaran hak konsumen sebanyak 84 kasus
- Pelanggaran hak tenaga kerja ada 29 kasus

Secara rinci konsultasi kasus yang masuk di LOS DIY paling banyak di sektor keuangan yaitu ada 44 kasus, perdagangan 10 kasus, Jasa 2 kasus, Pendidikan 6 kasus, perumahan/property 4 kasus, Kesehatan 2 kasus, lingkungan 1 kasus dan lain-lain 2 kasus, total kasus yang dikonsultasikan terkait dugaan pelanggaran hak konsumen ada 84 kasus. Untuk konsultasi terkait dengan adanya dugaan pelanggaran hak tenaga kerja ada 29 kasus, sehingga total kasus yang dikonsultasikan ke LOS DIY ada 103 kasus.

2) Laporan Masyarakat

Data laporan masyarakat yang masuk dan ditindaklanjuti LOS DIY pada tahun 2013 di klasifikasikan menjadi 2 yaitu ;

- Pelanggaran hak konsumen ada 58 kasus
- Pelanggaran hak tenaga kerja ada 23 kasus

Secara rinci laporan masyarakat terkait adanya dugaan pelanggaran hak konsumen dapat kami sampaikan sebagai berikut ; bidang keuangan ada 32 kasus, bidang jasa 9 kasus, bidang perdagangan 6 kasus, bidang pendidikan 3 kasus, lingkungan 1 kasus, bidang perumahan/property 4 kasus, bidang komunikasi dan teknologi informasi 1 kasus, bidang lingkungan 1 kasus serta lain-lain 2 kasus. Total laporan dugaan pelanggaran hak konsumen ada 58 kasus. Sedangkan laporan adanya dugaan pelanggaran hak tenaga kerja ada 23 kasus. Sehingga total kasus yang dilaporkan ada 81 kasus.

3) Jenis Tindak Lanjut Penyelesaian Kasus

Seperti pada kasus-kasus sebelumnya, laporan atau pengaduan masyarakat terkait adanya dugaan pelanggaran etika bisnis yang masuk ke LOS DIY pada tahun 2013 ada 81 laporan, jenis tindak lanjut yang sudah dilakukan seperti klarifikasi, investigasi, mediasi dan mengeluarkan rekomendasi, secara rinci jenis tindak lanjut penyelesaian kasus dapat disampaikan sebagai berikut ; Kasus selesai pada saat proses klarifikasi tanpa melalui mediasi dan LOS DIY mengeluarkan rekomendasi ada 35 kasus, Kasus selesai melalui mediasi dan LOS DIY mengeluarkan rekomendasi ada 31 kasus, Kasus selesai melalui mediasi tetapi LOS DIY tidak mengeluarkan rekomendasi karena tidak ada unsur pelanggaran etika usaha ada 1 kasus, Dirujuk ke lembaga lain karena tidak menjadi kewenangan LOS DIY ada 7 kasus, Di cabut karena ada penyelesaian secara bipartit setelah dilaporkan ke LOS DIY ada 10 kasus, pernyataan pendapat karena tidak ada pelanggaran etika usaha ada 2 kasus, Dihentikan atau tidak selesai ada 1 kasus dan kasus sedang dalam proses klarifikasi dan mediasi ada 61 kasus.

Prosentase jenis tindak lanjut penyelesaian terhadap kasus yang dilaporkan pada tahun 2013 dapat kami sampaikan sebagai berikut ; kasus selesai melalui proses mediasi dan konsiliasi serta LOS DIY mengeluarkan rekomendasi ada : 69 %, dirujuk ke lembaga lain karena bukan menjadi kewenangan LOS DIY ada : 5 %, dicabut karena dapat diselesaikan secara bipartit ada : 6 %, kasus dihentikan atau tidak selesai ada 1 % dan kasus sedang dalam proses penyelesaian baik klarifikasi maupun mediasi ada : 41 %.

C. Proses Penyelesaian Sengketa Etika Bisnis Di LOS DIY

Salah satu tugas Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta adalah menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat mengenai adanya dugaan penyimpangan usaha yang tidak beretika dan berkelanjutan, agar pelayanan LOS DIY berjalan lebih efektif dan efisien maka diperlukan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang ditetapkan dengan keputusan ketua lembaga ombudsman swasta DIY.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka ketua ombudsman swasta Daerah Istimewa Yogyakarta menetapkan Keputusan Nomor: 14/KEP/2012 tentang Prosedur Operasional Standar Pelayanan Lembaga Ombudsman Swasta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam ketentuan umum pasal 1 yang dimaksud dengan prosedur pelayanan adalah tahapan-tahapan yang dilalui mulai dari penerimaan laporan sampai dengan monitoring, Sesuai tugas dan kewenangan yang dimiliki LOS DIY untuk menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat, maka LOS DIY menetapkan proses penyelesaian sengketa sebagai berikut ;

1. Klarifikasi

Setelah LOS DIY menerima laporan masyarakat terkait adanya dugaan pelanggaran etika bisnis di wilayah DIY, maka LOS DIY akan mengundang pihak yang dilaporkan atau biasa disebut dengan Terlapor untuk datang ke kantor LOS DIY guna memberikan klarifikasi, Klarifikasi adalah tahapan untuk meminta penjelasan kepada Terlapor atas laporan yang disampaikan Pelapor dan pihak terkait lainnya. Klarifikasi sangat diperlukan untuk memperoleh informasi yang berimbang dari

kedua pihak dan menjaga LOS DIY tetap imparial..Klarifikasi dilakukan dengan cara mengirimkan surat undangan klarifikasi secara resmi kepada pihak Terlapor. Undangan klarifikasi dapat dilakukan sebanyak tiga kali dan jika Terlapor tidak menanggapi, maka keterangan Pelapor dianggap benar. Permintaan penjelasan ini wajib dilakukan sebelum diadakan proses mediasi untuk mendapatkan informasi yang berimbang dan menjaga LOS DIY tetap imparial.

Apabila diperlukan, LOS DIY dapat meminta penjelasan atau klarifikasi bersama dari semua pihak terkait tentang persoalan yang dilaporkan guna mengumpulkan fakta – fakta untuk memperjelas posisi kasus. Klarifikasi bersama adalah mendengarkan penjelasan pihak – pihak yang terkait dalam waktu yang bersamaan terkait persoalan yang dilaporkan. Pada tahap klarifikasi ini, pengampu kasus menjelaskan secara singkat tugas, fungsi, dan kewenangan LOS DIY. Apabila setelah proses klarifikasi ternyata informasi yang terkumpul belum mencukupi, maka dapat dilakukan investigasi.⁶¹

2. Investigasi

Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta diberi wewenang untuk menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait adanya dugaan pelanggaran tata kelola usaha swasta di wilayah DIY. dalam proses menindaklanjuti pengaduan masyarakat tersebut diperlukan upaya investigasi untuk melengkapi

⁶¹. Keputusan Ketua Lembaga Ombudsman Swasta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 14/KEP/2012 Tentang Prosedur Operasional Standar Pelayanan.

informasi, bukti dan data yang akan memperkuat analisa permasalahan dalam rangka penyelesaian sengketa adanya dugaan pelanggaran etika usaha dan penyampaian pernyataan pendapat atau rekomendasi oleh LOS DIY.

Secara khusus, tindakan investigatif adalah serangkaian tindakan pemeriksaan bukti-bukti dan saksi-saksi maupun pihak-pihak yang terkait dengan suatu kasus yang akan maupun sedang ditangani LOS DIY. Pada dasarnya tindakan ini berkaitan dengan upaya pencarian dan penemuan fakta (*fact finding*) dan kebenaran, sehingga dapat memberikan masukan dan informasi yang berguna dan mendukung kinerja LOS DIY dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Tindakan investigasi sangat penting dan diperlukan dalam hal : *Pertama*, pada tahap klarifikasi LOS DIY belum memperoleh kejelasan informasi dan fakta yang berkaitan dengan pokok persoalan. *Kedua*, tahap pengujian validitas informasi dan keterangan yang diberikan baik oleh pihak Pelapor maupun Terlapor, yang diragukan kebenarannya. *Ketiga*, tahap penyerahan dan pengumpulan bukti-bukti yang dinilai belum cukup diberikan baik oleh pihak Pelapor maupun Terlapor. Upaya investigasi oleh LOS DIY diatur secara terperinci dan khusus dalam Surat Keputusan Ketua Lembaga Ombudsman Swasta DIY Nomor : 13/KEP/2012 tentang Standar Operasional Prosedur Investigasi yang menjadi pedoman bagi seluruh anggota, asisten dan staf Lembaga Ombudsman Swasta DIY yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Ketua Lembaga Ombudsman Swasta DIY.

Pengertian investigasi adalah sebuah tahapan proses menindaklanjuti pengaduan dengan cara mengumpulkan dan mengklarifikasi bukti-bukti dan

keterangan saksi-saksi, meminta keterangan dari para pihak yang terkait dengan adanya dugaan penyimpangan tata kelola usaha swasta yang dilakukan oleh perorangan, badan usaha dan/atau usaha informal yang bisa dilakukan secara terbuka yaitu wawancara atau secara tertutup dengan melakukan pengamatan.

Yang dimaksud wawancara dalam investigasi adalah meminta keterangan dari pihak tertentu secara terstruktur dengan pertanyaan yang sudah ditentukan sebelumnya atau secara tidak terstruktur yaitu dengan pertanyaan yang mengikuti perkembangan pembicaraan, sesuai dengan kondisi dilapangan. Disamping wawancara, investigasi juga dapat dilakukan dengan cara pengamatan atau biasa disebut dengan investigasi secara tertutup, pengamatan adalah melihat dari jarak tertentu terhadap suatu obyek atau peristiwa yang sedang diselidiki.

Investigasi dilakukan oleh anggota, asisten, staf LOS DIY atau seseorang yang dipekerjakan oleh LOS DIY untuk melakukan upaya investigasi. Seseorang yang melakukan investigasi kami sebut investigator. Dalam melakukan investigasi perlu memperhatikan ketentuan yang berlaku sebagai berikut ; *Pertama* Investigasi bertujuan mengumpulkan data, informasi, keterangan saksi dan/atau fakta di lapangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diadukan masyarakat. *Kedua* Wawancara dilakukan dengan orang yang memiliki kompetensi dan pengetahuan terkait serta punya kapasitas untuk menjawab. Tidak semua kasus yang masuk di LOS DIY dilakukan investigasi, kasus yang perlu dilakukan investigasi apabila : Data yang diserahkan oleh pelapor dan/atau terlapor atau informasi yang diperoleh LOS DIY saling bertentangan, belum ada, belum lengkap atau meragukan. Investigasi

hanya dilakukan terhadap pokok permasalahan yang diadukan, Investigasi hanya dilakukan oleh pengampu kasus dan atau pihak yang dipekerjakan oleh LOS DIY secara khusus, Investigasi yang dilakukan hanya terkait dengan adanya dugaan pelanggaran etika usaha, Investigasi dilakukan tidak melebihi masa penanganan kasus dan Investigasi tidak mengungkap kehidupan pribadi.

Dalam melakukan investigasi, investigator harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut ; Investigator dilarang memaksakan kehendak untuk berkunjung atau wawancara bila yang mau dikunjungi tidak bersedia atau menolak kunjungan dan atau diwawancarai. Investigator dilarang bertemu dengan pihak yang dikunjungi di tempat-tempat yang rawan fitnah, seperti di kamar hotel atau di tempat tertutup lain atau ditempat-tempat yang membahayakan diri dan pihak yang diwawancarai. Investigator dilarang menerima dan atau meminta fasilitas, hadiah atau kenang-kenangan apa pun dari pihak manapun yang ada hubungan langsung dengan para pihak yang berpotensi mempengaruhi prinsip imparial, independen dan non-diskriminasi.

Prosedur Investigasi adalah tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan oleh investigator yang meliputi antara lain ; Identifikasi permasalahan, penyusunan hipotesa, penetapan sasaran dan obyek investigasi, penentuan langkah-langkah dan alat-alat investigasi, wawancara dan pengamatan, pencatatan, klarifikasi dan konfirmasi, serta penyusunan laporan investigasi. Prosedur dalam melakukan proses investigasi di LOS DIY terbagi menjadi dua tahap yaitu ;

a. Tahap Pra Investigasi

yaitu tahap proses persiapan bagi investigator dalam melakukan investigasi yang meliputi antara lain ; Pengampu kasus menyusun hipotesa atas substansi pengaduan berdasarkan data laporan, data klarifikasi, data peraturan dan atau kajian pustaka yang dianggap akan mempermudah pelaksanaan investigasi, menyusun pertanyaan dan melakukan identifikasi terhadap pihak-pihak yang akan diwawancarai, mengkualifikasi jenis data yang diharapkan serta mempersiapkan surat-surat yang diperlukan, Investigator menentukan teknik dan strategi serta sarana yang akan digunakan untuk mempermudah pelaksanaan investigasi termasuk tanda pengenal atau surat keterangan maupun check-list terhadap hal-hal yang akan dilakukan investigasi, memperkirakan jumlah anggaran yang diperlukan serta menetapkan waktu dan sasaran investigasi dan Investigator memberitahukan kegiatan investigasi kepada Ketua Bidang Pelayanan Investigasi dan Monitoring dan staf administrasi umum untuk dicatat dalam agenda kegiatan luar.

b. Tahap Investigasi

Tahap investigasi merupakan tahapan dimana investigator sedang melakukan proses investigasi, dalam melakukan proses investigasi ini investigator perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut ; Pada saat melakukan investigasi terbuka (wawancara), investigator memperkenalkan diri dengan patut dan cukup, dengan menunjukkan kartu identitas LOS DIY dan/atau surat keterangan penugasan, bila investigasi terbuka tidak memungkinkan, investigator bisa melakukan investigasi tertutup dan juga dapat melakukan investigasi terbuka maupun investigasi

tertutup untuk saling melengkapi, investigator menyatakan maksud kunjungan dan meminta kesediaan kepada pihak yang akan diwawancarai kepada pihak yang dikunjungi, apabila pihak yang dikunjungi tidak bersedia untuk diwawancarai, investigator dilarang memaksakan kehendak, menyuap, mengintimidasi dan atau menakut-nakuti, apabila yang dikunjungi sudah menyatakan kesediaannya, investigator melakukan wawancara dengan sopan dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, mencatat dan/atau merekam data dan informasi yang disampaikan secara cermat, bila pihak yang dikunjungi setuju, investigator bisa meminta data-data materiil dan atau mengambil gambar atau foto yang diperlukan, investigator tidak boleh membuat pertanyaan atau pernyataan yang dapat menyinggung perasaan dan atau yang berbau sentimen SARA, investigator tidak boleh membuat kesimpulan kasus pada saat wawancara investigatif, investigator mendorong pihak yang dikunjungi berkata jujur dan menjamin kerahasiaan identitas yang diwawancarai.

Bila diperlukan dan bila memungkinkan, investigator bisa meminta pihak yang dikunjungi menandatangani catatan wawancara investigasi yang dibuatnya, bila data-data dan informasi yang diperoleh belum dianggap cukup, investigator dapat melakukan wawancara komparasi dengan pihak lain yang dianggap mengerti tentang permasalahan yang ditindaklanjutinya dan investigasi dilakukan selama jam kerja LOS DIY dan atau diluar jam kerja LOS DIY.

Selanjutnya dalam tahap pasca investigasi, investigator membuat risalah hasil investigasi berdasarkan waktu dan tahapan investigasi serta membuat kesimpulan akhir, Investigator menggunakan risalah investigasi sebagai referensi untuk analisa substansi pengaduan dan rekomendasi, untuk memperkuat analisisnya, investigator dan pengampu kasus dapat meminta pendapat ahli, akademisi dan atau pelaku usaha lain sejenis yang dianggap kompeten dan dapat memberikan penilaian secara obyektif terhadap substansi pengaduan, pengampu kasus wajib melaporkan pelaksanaan dan kesimpulan investigasi di dalam rapat kasus yang diikuti seluruh anggota dan seluruh asisten yang dikoordinasikan oleh kabit pelayanan investigasi dan monitoring. laporan pelaksanaan investigasi sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut : Identitas investigator (nama lengkap dan jabatan), identitas yang dikunjungi (nama lengkap, alamat, nomor telpon, jabatan/kedudukan), pokok aduan, hipotesa atau kesimpulan awal, teknik dan strategi investigasi, jadwal rencana dan nama-nama pihak terkait, resume wawancara, bukti-bukti, komparasi pendapat ahli dan kesimpulan.⁶²

Karena tidak semua kasus yang masuk di LOS DIY dilakukan investigasi, dan investigasi hanya dilakukan terhadap pokok permasalahan yang diadukan, maka selama tahun 2011 tidak ditemukan data investigasi terkait dengan kasus yang dilaporkan dan dilakukan investigasi. Sedangkan pada tahun 2012, berdasarkan laporan kinerja LOS DIY tahun 2012, pelaku usaha yang dilaporkan warga

⁶² . Keputusan Ketua Lembaga Ombudsman Swasta DIY Nomor : 13/KEP/2012 Tentang Standar Operasional Prosedur Investigasi, LOS DIY, Yogyakarta, 2012.

masyarakat dan telah ditindaklanjuti LOS DIY dengan melakukan investigasi ada 9 (sembilan) kasus. Dan pada tahun 2013 data kasus yang tercatat dalam laporan pelaksanaan tugas tahun 2013 kasus yang dilakukan investigasi tercatat sampai tanggal 25 Desember 2013 ada 15 (lima belas) kasus.

3. Mediasi

Salah satu tujuan dibentuknya Lembaga Ombudsman Swasta DIY adalah memfasilitasi proses mediasi kepada setiap masyarakat untuk mendapatkan perlindungan hukum, memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional dalam praktek usaha. mediasi merupakan bagian dari proses penyelesaian sengketa etika usaha di LOS DIY, Berdasarkan Keputusan Ketua LOS DIY Nomor : 12/KEP/2012 Tentang Prosedur Operasional Standar Mediasi di LOS DIY, dalam pasal 1 yang dimaksud dengan mediasi adalah proses musyawarah secara kekeluargaan untuk pemecahan suatu masalah dimana pihak ketiga (mediator) yang tidak memihak membantu proses musyawarah untuk memperoleh kesepakatan yang memuaskan. Sedangkan prosedur mediasi adalah tahapan-tahapan yang dilalui sejak mulai penunjukan mediator sampai pembuatan perjanjian perdamaian di bawah tangan atau dengan penetapan pengadilan. Dalam Pasal 2 Standard Operasional Prosedur Nomor : 12/KEP/2012 mengatur mengenai tahapan mediasi yang antara lain;

a. Tahap Pra Mediasi

Sebelum dilakukan mediasi, mediator menjelaskan gambaran bahwa mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan sengketa tata kelola usaha dan mediator bersifat netral tidak boleh berpihak, permasalahan yang dapat ditangani dengan proses mediasi merupakan permasalahan yang terkait dengan etika bisnis, dengan syarat selain dari ; perkara-perkara yang sedang ditangani Pengadilan Niaga, Pengadilan Hubungan Industrial (PHI), Keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Keberatan atas putusan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU).

Sebelum dilakukan mediasi, mediator memberitahukan bahwa mediator hanya membantu para pihak menyelesaikan sengketa antara para pihak, dan tidak menghentikan kemungkinan dikeluarkannya rekomendasi perbaikan tata kelola usaha oleh LOS DIY, Para pihak yang menghendaki mediasi harus mengisi dan menandatangani formulir persetujuan dilakukan mediasi, selanjutnya mediator menjelaskan aturan serta tata tertib mediasi dan para pihak harus menyetujuinya. Kemudian mediator menyiapkan ruangan dan perlengkapan yang diperlukan. Pendampingan oleh kerabat, keluarga, teman atau kuasa hukum selama proses mediasi harus seijin mediator dan persetujuan para pihak. Mediator dapat membatasi jumlah peserta mediasi dengan kesepakatan para pihak.

b. Tahap Mediasi

Sebelum mediasi dilakukan, Mediator memperkenalkan diri dengan patut dan cukup, Mediator membacakan resume permasalahan dihadapan para pihak dan

bila diperlukan memberi kesempatan yang sama kepada para pihak untuk melengkapinya atau meluruskannya secara bergantian, adil dan tertib, bila dimungkinkan dibatasi waktu paling lama 5 menit. Mediator menentukan jadwal proses mediasi yang meliputi sasaran, macam kegiatan, urutan kegiatan, durasi tiap sesi dan alokasi waktu untuk mediasi, serta target waktu mediasi dapat dilakukan dan meminta persetujuan para pihak, bila diperlukan, mediator bisa menawarkan para pihak untuk menggunakan Co-mediator atau pendapat ahli. Mediator mendorong para pihak untuk berunding dengan mempertimbangkan kepentingan bersama, jika ada tanda-tanda mediasi tidak mencapai titik para pihak dan harus disetujui kedua belah pihak, Mediator memberi kesempatan yang sama kepada para untuk berbicara secara terpisah. temu, maka Mediator dapat berbicara secara kaukus kepada para pihak dan harus disetujui kedua belah pihak, Mediator memberi kesempatan yang sama kepada para untuk berbicara secara terpisah.⁶³

Selama proses mediasi, mediator mengarahkan para pihak untuk bermusyawarah dan bermufakat supaya tercapai win-win solution, apabila dalam proses mediasi tersebut tercapai kesepakatan, Mediator menyusun draft nota kesepakatan perdamaian dan membacakannya di depan para pihak, jika para pihak telah

⁶³.Kaukus adalah pertemuan antara mediator dengan salah satu pihak tanpa dihadiri oleh pihak lainnya. Pasal 1 point (4) Peraturan Mahkamah Agung Nomor; 01 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi.

sepakat dengan isi nota kesepakatan perdamaian tersebut, maka para pihak wajib menandatangani nota kesepakatan perdamaian tersebut.

Namun apabila dalam proses mediasi tersebut tidak mencapai kesepakatan, atau para pihak tidak menunjukkan itikad baik untuk menyelesaikan permasalahannya maka mediator bisa menghentikan mediasi setelah 3 (tiga) kali pertemuan mediasi yang disepakati oleh para pihak, karena mediasi hanya dapat dilakukan apabila para pihak sepakat mencari penyelesaian dan bukan memperdebatkan substansi permasalahan. Mediator hanya membantu proses mediasi apabila sebelumnya para pihak telah menempuh perundingan tetapi tidak mencapai kesepakatan. Dalam Pasal 3 diatur tentang pelaksanaan mediasi antara lain ; Keputusan dilaksanakannya mediasi harus berasal dari para pihak, mediator hanya sebatas memberikan pemahaman tentang mediasi, Para pihak bertanggung-jawab atas keputusan mediasi dan menyatakan bahwa mediator terbebas dari segala tanggung-jawab dan akibat dari hasil mediasi, Para pihak sepakat menjunjung tinggi nilai-nilai kesopanan, kepatutan dan tata krama, Para pihak sepakat mengikuti tata tertib yang ditentukan oleh mediator, Para pihak sepakat bahwa bila terjadi kebuntuan, maka mediator berwenang menghentikan mediasi dan mengembalikan perundingan kepada para pihak. Mediator tidak memungut uang jasa mediasi dalam bentuk apa pun dari para pihak, Mediator harus merahasiakan identitas para pihak dan seluruh proses serta hasil mediasi kepada pihak-pihak lain tanpa ijin para pihak, Hasil keputusan mediasi tidak boleh bertentangan

dengan norma agama, kesusilaan, kemasyarakatan, maupun peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan SOP pasal 4, tata tertib mediasi diatur sebagai berikut ; Para pihak harus berpakaian secara patut dan sopan, Mediator wajib memberitahukan bahwa: Para pihak harus berbicara dan berperilaku sopan dan harus menghindari sikap, perilaku dan ucapan yang berbau SARA, Masing-masing pihak baru berbicara setelah dipersilakan oleh mediator dan tidak melakukan interupsi ketika pihak lain sedang berbicara, Para pihak dilarang membawa senjata dalam bentuk apa pun dan / atau benda apa pun yang mengurangi kenyamanan dan keamanan di dalam ruangan mediasi, Para pihak dilarang membawa pendukung atau menggelar unjuk rasa atau mengerahkan massa di lokasi mediasi dan Para pihak memasuki dan meninggalkan ruangan seijin mediator;

Terkait dengan Co-Mediator dan Pendapat Ahli, dalam pasal 5 mengatur bahwa; Dengan persetujuan para pihak, mediator bisa meminta pendapat co-mediator. Dengan persetujuan para pihak, mediator bisa meminta pendapat ahli dan seorang ahli tersebut hanya boleh disediakan oleh mediator. Kasus yang bisa dimediasi oleh LOS DIY dalam pasal 10 dibatasi hanya untuk kasus-kasus yang berkaitan dengan tata kelola usaha, Sengketa yang sebelumnya gagal diselesaikan para pihak, bukan sengketa yang pernah dimediasi oleh instansi lain yang berwenang dan tidak membahas isu sentimen Suku, Agama, Ras dan Antar Golongan.

c. Tahap Pasca Mediasi

Dalam setiap tahapan proses mediasi, baik tercapai kesepakatan atau tidak ada kesepakatan, mediator membuat risalah hasil mediasi, risalah mediasi berupa hasil kesepakatan sementara dari proses mediasi yang berguna untuk mengingatkan kembali para pihak pada saat dilakukan mediasi selanjutnya, namun apabila dalam mediasi tersebut mencapai kesepakatan, maka mediator membuat rumusan hasil kesepakatan dalam bentuk nota kesepakatan perdamaian, Nota kesepakatan tersebut ditandatangani oleh para pihak dan mediator. Bila para pihak menghendaki, para pihak dapat meminta penetapan nota kesepakatan perdamaian ini menjadi akta kesepakatan perdamaian di Pengadilan Negeri setempat dengan surat pengantar dari LOS DIY.

Berdasarkan data yang ada di LOS DIY selama bulan Januari sampai dengan Desember 2012 menyebutkan bahwa LOS DIY telah mengirimkan surat undangan mediasi kepada para pihak sebanyak 71 surat undangan, kasus-kasus yang dilakukan mediasi ada 21 kasus, dari 21 kasus yang dilakukan mediasi tersebut ada 11 kasus yang mencapai kesepakatan perdamaian dan ada 10 kasus yang tidak dapat mencapai kesepakatan perdamaian. Sedangkan data di bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2013 menyebutkan undangan mediasi yang telah dikirimkan oleh LOS DIY ada 69 surat undangan mediasi, kasus-kasus yang dilakukan mediasi ada 28 kasus dari 28 kasus yang dilakukan mediasi tersebut ada 23 kasus yang mencapai

kesepakatan perdamaian dan ada 5 kasus yang tidak dapat mencapai kesepakatan perdamaian.

4. Rekomendasi

Rekomendasi merupakan sebuah anjuran perbaikan mengenai tata kelola usaha yang baik yang ditujukan kepada Terlapor berdasarkan prinsip-prinsip etika bisnis. Rekomendasi yang akan diterbitkan disusun oleh pengampu kasus dengan format yang telah disepakati yang berisi antara lain ;

a. Pendahuluan

Pendahuluan rekomendasi yakni berisi pengantar tentang identitas LOS DIY dan tujuan yang ingin dicapai sekaligus informasi tentang pelaksanaan rapat pleno pembahasan rekomendasi oleh para anggota LOS DIY.

b. Kronologis

Kronologis berisi runtutan peristiwa terjadinya permasalahan dan proses penanganan perkara yang terdiri dari Keterangan Pelapor, Keterangan Terlapor, Pendapat Ahli (bila perlu) dan hasil investigasi lapangan (bila perlu).

c. Analisa Fakta

Analisa Fakta yakni rangkuman fakta setelah cross check dengan para pihak yang berselisih, instansi terkait dan data yang ada.

d. Pernyataan Pendapat

Pernyataan pendapat berisi ulasan tentang permasalahan, dan kajian peraturan perundangan jika diperlukan.

e. Penilaian LOS DIY

Penilaian LOS DIY berisi tentang penilaian atas pelanggaran etika bisnis yang telah dilakukan oleh para pihak, baik pelapor maupun terlapor.

f. Rekomendasi LOS DIY

Rekomendasi LOS DIY yang berisi saran perbaikan tata kelola usaha yang beretika supaya beretika dan berkelanjutan kepada para pihak dan lembaga terkait.

Sesudah draft surat rekomendasi selesai disusun oleh pengampu kasus, kemudian di informasikan kepada semua anggota LOS DIY untuk segera diadakan rapat pleno anggota guna membahas dan menyepakati isi surat rekomendasi. Anggota wajib memberikan catatan tertulis dan diserahkan kepada pengampu kasus. Inisiatif untuk melakukan rapat rekomendasi dilakukan oleh pengampu kasus yang dikoordinasikan dengan ketua bidang pelayanan, investigasi dan monitoring. Rapat pleno rekomendasi sekurang-kurangnya dihadiri oleh 3 (tiga) orang anggota LOS DIY.

Dalam rapat ini akan disepakati berbagai hal antara lain: tulisan atau kalimat yang dipakai (redaksi), kesesuaian antara fakta dari penilaian, isi rekomendasi, dan kemungkinan dipublikasikannya kasus tersebut dengan mempertimbangkan efektivitas. Anggota yang tidak dapat hadir dalam rapat rekomendasi, dapat memberikan masukan tertulis untuk penyempurnaan draft rekomendasi sebelum rapat pleno dimulai. Jika rapat pleno rekomendasi menilai masih perlu dilakukan tahap

klarifikasi dan atau investigasi, maka pengampu kasus wajib untuk melakukan tahapan yang direkomendasikan tersebut.

Apabila kemudian hasil rapat menyepakati draft surat rekomendasi, pengampu kasus kemudian menyempurnakan draft surat final rekomendasi untuk dikirimkan kepada Terlapor dan ditembuskan kepada pihak-pihak terkait sesuai dengan inti permasalahan dan Gubernur DIY sebagai bentuk laporan. Berdasarkan Laporan tahun 2011, jumlah rekomendasi yang telah dikeluarkan LOS DIY ada 28 rekomendasi. Sedangkan pada tahun 2012 rekomendasi yang telah dikeluarkan oleh LOS DIY ada 37 rekomendasi dan pada tahun 2013 ada 39 rekomendasi.

5. Monitoring

Monitoring merupakan sebuah kegiatan pemantauan terhadap tindak lanjut rekomendasi yang diberikan oleh LOS DIY kepada Terlapor dan pihak-pihak terkait dengan permasalahan yang dilaporkan. Pada tataran ini, apa dan bagaimana isi rekomendasi dipantau dan dikaji, apakah terdapat perubahan perilaku, sistem, ataupun cara terlapor dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan etis kepada masyarakat. Dalam hal ini, setiap surat rekomendasi yang dikeluarkan, sudah diproyeksikan sebelumnya, mengenai indikator apa yang akan menjadi tolok ukur kegiatan monitoring.

Monitoring dilakukan 3 (tiga) bulan setelah rekomendasi diberikan. Metode yang digunakan dalam monitoring adalah melalui surat monitoring yang ditujukan kepada pelapor, terlapor dan pihak-pihak yang mendapatkan tembusan rekomendasi

dimaksud. Keterlibatan pihak terkait digunakan untuk menciptakan sistem control yang seimbang sehingga semua pihak merasa berkepentingan terhadap perwujudan tata kelola usaha di sektor swasta yang beretika dan berkelanjutan.

Dalam kegiatan monitoring LOS DIY mendapatkan beberapa hambatan, antara lain :

- a. Terlapor atau pihak yang diberikan rekomendasi tidak merespon surat monitoring yang dikirimkan sehingga LOS DIY tidak mendapatkan informasi perkembangan rekomendasi atau perubahan tata kelola usaha dari terlapor.
- b. LOS DIY tidak dapat mengetahui perkembangan hasil rekomendasi dari pelapor dikarenakan :
 - 1) Pelapor tidak dapat dihubungi.
 - 2) Pelapor sudah tidak peduli dengan kasus yang dihadapi.
 - 3) Pelapor tidak dapat mengakses informasi apapun dari terlapor setelah diterbitkannya rekomendasi.
 - 4) Pelapor merasa keberatan dengan isi rekomendasi LOS DIY terhadap Pelapor.
- c. Terlapor merespon surat rekomendasi secara negatif dan menyatakan keberatan dengan hasil rekomendasi.
- d. Lemahnya koordinasi antar instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan terkait.

Berdasarkan data di bagian administrasi LOS DIY, selama tahun 2011 LOS DIY telah mengirimkan surat monitoring sebanyak 22 surat monitoring, tahun 2012 ada 28 surat monitoring yang dikirim dan pada tahun 2013 ada 39 surat monitoring

yang telah dikirimkan oleh LOS DIY. Respon dari terlapor atau pelaku usaha yang mendapatkan surat monitoring beragam seperti menelpon LOS DIY untuk menanyakan maksud dari surat monitoring, ada yang menelpon guna menjelaskan telah melakukan perubahan manajemen, dan ada juga pelaku usaha langsung memberikan jawaban setelah surat monitoring diterimanya. Isi jawaban yang disampaikan para pelaku usaha sebagian menanggapi dengan positif dan sedang dalam proses menindaklanjuti pelaksanaan rekomendasi LOS DIY.

Selain untuk mengetahui tindak lanjut rekomendasi, monitoring juga dimaksudkan untuk mengetahui kesulitan dan permasalahan yang timbul dalam tindak lanjut rekomendasi. Dalam hal ini LOS DIY akan lebih intensif melakukan komunikasi dengan pelaku usaha dan pihak terkait. Melihat pentingnya monitoring ini, maka LOS DIY telah mengambil kebijakan sebagai berikut :

- 1) Pengampu kasus diminta untuk melakukan monitoring untuk setiap kasus yang ditanganinya sesudah 3 bulan sejak dikeluarkannya rekomendasi.
- 2) Pengampu kasus diminta untuk mendokumentasikan setiap hasil monitoring.
- 3) Monitoring dapat dilakukan dengan memanfaatkan media telepon, surat monitoring, kunjungan langsung atau mengundang para pihak terkait untuk meminta informasi.

Sehubungan dengan pentingnya proses monitoring ini, maka LOS DIY senantiasa mendorong semua pihak, termasuk pemerintah, untuk terus memberikan dukungan dan tanggapan positif atas proses monitoring yang dilakukan. Hal ini dirasa

sangat penting karena perbaikan tata kelola usaha di sektor swasta yang beretika dan berkelanjutan tidak mungkin terwujud tanpa adanya peran serta dan partisipasi dari semua pihak, termasuk pemerintah.

Sebagaimana diketahui bahwa rekomendasi yang dikeluarkan oleh LOS DIY tembusannya selalu disampaikan kepada instansi yang terkait baik lembaga swasta maupun pemerintah, hal ini dilakukan dengan harapan instansi tersebut dapat menindaklanjuti rekomendasi guna mempercepat adanya proses pelaksanaan rekomendasi dalam rangka perbaikan tata kelola usaha, karena hal ini dapat mempengaruhi kenyamanan usaha dan kenyamanan bekerja sehingga dapat tercipta iklim usaha yang kondusif tanpa ada pihak-pihak yang merasa dirugikan.

D. Kegiatan Pendukung Dalam Penyelesaian Kasus

Selain menindaklanjuti kasus dengan cara membantu proses penyelesaian, untuk kasus-kasus tertentu bidang Pelayanan Investigasi Dan Monitoring (PIM) juga melakukan kegiatan pendukung terkait dengan penanganan kasus, kegiatan pendukung yang sudah dilakukan oleh LOS DIY selama periode ketiga tahun 2012 s/d 2013 antara lain ;

1. Gelar Kasus

Ada dua jenis gelar kasus di LOS DIY, pertama gelar kasus internal dan gelar kasus yang melibatkan pihak eksternal, gelar kasus internal merupakan pembahasan kasus yang dilaporkan untuk dikaji permasalahan apakah kasus tersebut menjadi kewenangan LOS DIY atau tidak, apabila kasus tersebut menjadi

kewenangan LOS DIY maka dalam rapat tersebut sekaligus menunjuk pengampu untuk menindaklanjuti kasus yang telah dilaporkan, namun apabila kasus tersebut ternyata tidak menjadi kewenangan LOS DIY maka LOS DIY akan merujuk ke instansi yang berwenang untuk menindaklanjuti kasus tersebut, sedangkan gelar kasus dengan melibatkan pihak eksternal adalah pembahasan kasus yang permasalahannya bersifat kompleks dan pengusaha kurang memiliki etika untuk menyelesaikan permasalahannya dengan baik, seperti diundang klarifikasi tidak datang, saat mediasi berperilaku tidak baik dan terkesan memaksakan kehendak, tujuan diadakannya gelar kasus ini adalah untuk melakukan koordinasi dengan instansi dan semua stakeholder yang terkait supaya kasus tersebut dapat diselesaikan secara bersama-sama sesuai dengan kapasitas kewenangan masing-masing instansi.

Permasalahan yang telah dilakukan gelar kasus dengan melibatkan eksternal antara lain ; Kasus PT Sung Chang Indonesia, Kasus UGAMA/IKMI/ASMI, Kasus Investasi Rumah Kebun Jamur, Yayasan Dian Desa, Kasus Hutang Kekurangan Setoran Sopir Taksi, FAVE Hotel Yogyakarta, Kasus Dugaan Pencemaran Lingkungan Oleh CV. Chrisma Grafindo dan kasus SPBE Bumi Purnama Raya di manding Bantul.

2. Pendapat Ahli

Untuk kasus-kasus yang bersifat khusus dan perlu penanganan yang cermat maka dalam menindaklanjuti penyelesaian LOS DIY mengundang seorang ahli di

bidang tertentu terkait dengan kasus yang dilaporkan untuk memberikan pendapatnya berdasarkan keahliannya tersebut, kasus yang melibatkan ahli untuk memberikan pendapatnya antara lain ;

- a. Kajian Tentang Tugas, Wewenang Notaris Dan PPAT.
- b. Kajian Tentang Penyelesaian Sengketa Pertanahan
- c. Kasus Investasi Rumah Kebun Jamur
- d. Yayasan Dian Desa
- e. FAVE Hotel Yogyakarta.
- f. Kasus Dugaan Pencemaran Lingkungan Oleh CV. Chrisma Grafindo.
- g. SPBE Bumi Purnama Raya.

3. Focus Group Discussion (FGD)

FGD terkait dengan tindak lanjut penyelesaian kasus yang sudah di lakukan sebanyak lima kali, dengan mengangkat tema antara lain ;

- a. Rencana Tindak Lanjut dan Evaluasi Kunjungan Tim Independen ke Perusahaan- perusahaan yang dianggap rawan terjadinya perselisihan di wilayah DIY
- b. Problematika Penyelenggaran Pendidikan di Sekolah Swasta.
- c. Penahanan ijasah Pekerja Oleh Pengusaha
- d. Modus Pelanggaran Etika Dalam Perekrutan Mitra Kerja Dengan Cara Iklan Lowongan Kerja Pengeliman Teh Celup Oleh Perusahaan PT Hadena Indonesia.

- e. Kepemilikan Hak Komunal Sebagai Strategi Perlindungan Produk UMKM Dan Perwujudan Kawasan Berbudaya HAKI Di DIY.
- f. Review Kebijakan Produk Air Minum Kemasan.
- g. Pemantauan pelaksanaan UMK dan BPJS Ketenagakerjaan.
- h. Manfaat Jaminan Fiducia sebagai sarana penjaminan dalam perjanjian kredit pembiayaan.
- i. Desa Dan Kampung Wisata Sebagai Daya Tarik Wisata Guna Mensejahterakan Masyarakat.

4. Workshop

Workshop dilakukan untuk menindaklanjuti permasalahan atau kasus-kasus yang paling banyak dilaporkan, workshop dimaksudkan untuk membahas secara mendalam permasalahan yang banyak dilaporkan tersebut, dalam pembahasan tersebut LOS DIY mengundang pihak-pihak terkait dan narasumber yang ahli di bidangnya untuk mengupas dan menggali akar permasalahan, bila dimungkinkan dapat mencari solusi serta merumuskan usulan perubahan kebijakan kepada pemerintah supaya masyarakat dapat terlindungi dengan kebijakan tersebut. Kegiatan workshop yang telah dilakukan oleh LOS DIY mengangkat tema antara lain ;

- a. Pentingnya Pengawas Independen Dalam Penegakan Etika Usaha di Bidang ketenagakerjaan.
- b. Kajian Tentang Tugas, Wewenang Notaris Dan PPAT.

- c. Kajian Tentang Penyelesaian Sengketa Pertanahan.
- d. Mewujudkan Pengelolaan Sekolah Swasta Yang Beretika Dan Berkelanjutan.
- e. Penahanan ijasah Pekerja Oleh Pengusaha, Tinjauan Hukum Dan Etika Bisnis.
- f. Workshop Tentang Pengaturan Toko Ritel Modern Berjejaring.

5. Seminar

Seminar dilakukan untuk mengangkat permasalahan yang sedang marak terjadi di Daerah Istimewa Yogyakarta dan menimbulkan keresahan di masyarakat, selain untuk mengangkat kasus yang dilaporkan ke LOS DIY, seminar juga ditujukan untuk mencari dukungan dan solusi terhadap kasus yang sedang dihadapi masyarakat seperti dampak pembangunan bangunan komersial antara lain ; hotel, kondominium, kondotel, apartemen dan SPBE, terhadap persoalan dampak pembangunan bangunan komersial tersebut LOS DIY menyelenggarakan pembangunan bangunan komersialakan seminar dengan tema ; Hak Warga Atas Tata Kelola Lingkungan Dalam Melawan Komersialisasi Tanah.

6. Own Motion

LOS DIY tidak hanya menindaklanjuti laporan masyarakat yang masuk / dilaporkan ke LOS DIY tetapi juga melakukan inisiatif melakukan investigasi terhadap kasus yang sedang terjadi di masyarakat sekalipun kasus tersebut belum dilaporkan ke LOS DIY, tindakan ini di istilahkan dengan nama own motion,

tujuan adanya own motion ini adalah untuk melihat sejauh mana kasus tersebut berpotensi merugikan masyarakat sekaligus melakukan tindakan pencegahan supaya korbannya tidak semakin banyak. Untuk itu LOS DIY telah melakukan inisiatif investigasi terhadap PT Hadena Indonesia di Jl. Palagan No. 91 A, Ngaglik, Sleman. Perusahaan tersebut di investigasi karena ada indikasi penipuan dan berpotensi merugikan masyarakat. Investigasi dilakukan dua kali dengan cara datang langsung ke perusahaan pada tanggal 3 September 2013 dan 4 September 2013, tim investigator dalam kasus tersebut Bagus Sasmito dan Hanum Aryani, adapun hasil investigasi antara lain ; adanya informasi penawaran mitra kerja pengeleman teh rosella dengan imbalan 70 ribu perbok di beberapa tempat, sehingga masyarakat mendatangi perusahaan, ternyata sampai di tempat yang dituju disuruh membayar Rp.5000,- (lima ribu rupiah) untuk biaya pendaftaran dan informasi seputar cara pengeleman, selanjutnya pendaftar dikenakan biaya Rp.250.000,- (dua ratus lima puluh ribu rupiah) dan mendapatkan satu buah parfum dengan harga Rp.200.000,- (dua ratus ribu rupiah) dan satu bok label teh yang dilem.

Disamping itu setiap pendaftar diwajibkan menyebar brosur informasi dan mencari anggota baru untuk mendaftar ke perusahaan tersebut. ijin yang dipakai adalah untuk produk kosmetik, makanan dan minuman, tapi pada kenyataannya menjual produk cincin magnetic dan parfum, dan perusahaan tidak mau disebut sebagai MLM. Tindak lanjut hasil investigasi tersebut, maka LOS DIY mengadakan FGD pada hari selasa, tanggal 17 September 2013, dengan mengundang pihak

perusahaan PT Hadena Indonesia dan semua stakeholder yang terkait dengan kasus tersebut, dalam FGD tersebut diperoleh informasi bahwa ; iklan tidak sesuai dengan izin yang ada karena izin untuk kosmetik sedangkan iklan pengeliman teh rosella, produk yang dicantumkan di label tidak ada ijinnya jadi masih elegal, rekrutmen tenaga kerja tidak sesuai prosedur dan tanpa izin dinas terkait, untuk itu PT Hadena diminta untuk mengurus proses perijinan dan menghentikan dulu operasional sebelum produknya dilegalkan.⁶⁴

Sedangkan Investigasi terhadap persoalan yang tidak dilaporkan ke LOS DIY tetapi kasus tersebut berpotensi terjadinya aksi masa karena melibatkan ribuan buruh dan masyarakat, maka kami telah aktif melakukan investigasi di salah satu perusahaan pembuatan rambut palsu (wig) di daerah Bantul. Perusahaan tersebut bernama PT. Dong Young Tress, jumlah pekerja sekitar 2000 orang, Pemilik perusahaan Warga Negara Korea. Dalam investigasi tersebut di temukan adanya pelanggaran ketenagakerjaan yang sangat parah antara lain : gaji dibawah UMR, Sakit lebih dua hari dianggap alfa dan potong gaji, uang lembur Rp.3000,-/(tiga ribu rupiah) perjam flat tidak naik, tidak ada cuti hamil sehingga kalau ada pekerja yang hamil diminta mengundurkan diri dan kalau mau masuk setelah melahirkan disuruh melamar kembali, jam kerja dari jam 06.30 s/d 21.00 WIB dan tidak ada Jamsostek.

⁶⁴ Laporan Pelaksanaan Tugas, Lembaga Ombudsman Swasta DIY Tahun 2013, Yogyakarta, 2013, hlm ; 21-31.

7. Pembentukan Posko Pemantau Pembayaran Tunjangan Hari Raya Keagamaan (THR)

Pembentukan posko pemantauan pembayaran THR pada tahun 2012 dilaksanakan kerjasama dengan Aliansi Buruh Yogyakarta (ABY), tujuan dari pembentukan posko ini antara lain ;

- a. Melakukan monitoring pembayaran THR terkait dengan besarnya nilai THR dan waktu pembayaran THR oleh Pengusaha
- b. Menerima pengaduan dan konsultasi terkait dengan masalah THR
- c. Melakukan mediasi permasalahan pemberian THR.⁶⁵

8. Pembentukan Forum Komunikasi Penegakan Etika Usaha di Bidang Ketenagakerjaan

Pengawasan di bidang ketenagakerjaan sangat lemah karena jumlah sumber daya manusia yang ada tidak sebanding dengan jumlah perusahaan yang ada di wilayah DIY. Hal ini berdampak pada tingginya kasus ketenagakerjaan yang dilaporkan ke LOS DIY, bahkan kasus ketenagakerjaan menduduki ranking tertinggi kedua setelah kasus keuangan, Melihat kenyataan yang ada maka LOS DIY berinisiatif untuk membentuk Forum Pengawas Penegakan Etika Usaha di Bidang Ketenagakerjaan. Pembentukan forum ini bertujuan antara lain ; Agar setiap pelanggaran ketenagakerjaan dapat segera di atasi dan dapat mengurangi

⁶⁵ . Laporan Kinerja Lembaga Ombudsman Swasta DIY, Yogyakarta, 2012, hlm ; 44-47.

pelanggaran etika bisnis di bidang ketenagakerjaan. *Stakeholder* yang terlibat dalam forum ini antara lain ;

- a. Pemerintah ; Dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten/ kota, Dinas tenaga kerja dan transmigrasi propinsi DIY, PT Jamsosteks Cabang DIY
- b. Pelaku usaha ; Apindo, Asmindo, Kadin.
- c. Serikat pekerja ; SPN, SPSI, ABY, SP Mandiri, SBI, SP NIBA, SP LEM, SP FARKES, SP PT Pos Indonesia, SP sekar Telkom.
- d. Lembaga swadaya Masyarakat (LSM) ; LABH, LBH Yogya, LBH ANSOR, Yasanti, LBH SIKAP, PSB.

Disamping kegiatan yang terkait dengan penanganan kasus yang telah dilakukan oleh bidang pelayanan, investigasi dan monitoring, bidang penelitian dan pengembangan juga telah melakukan kegiatan seperti sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang etika usaha, penelitian yang berkaitan dengan isu-isu etika usaha terkini, melakukan kajian untuk mengusulkan review kebijakan, diskusi dan seminar tentang etika usaha dan pemberian LOS award setiap tahun kepada kepala daerah di tingkat kabupaten atau kota, kepada media cetak dan asosiasi pengusaha, sedangkan di bidang kerjasama dan penguatan masyarakat melakukan kerjasama dan menjalin komunikasi dengan semua pihak serta penguatan masyarakat dengan cara menggalang kerjasama dengan para pemangku kepentingan untuk mencapai tujuan LOS DIY. melakukan upaya penyadaran baik pelaku usaha maupun masyarakat terkait pentingnya etika bisnis guna terciptanya bisnis yang berkelanjutan, disisi lain

bidang kerjasama dan penguatan masyarakat juga telah melakukan penguatan masyarakat melalui gerakan-gerakan perubahan sebagai upaya mewujudkan tata kelola usaha yang sehat, beretika dan berkelanjutan.

E. Kewenangan LOS DIY terhadap Laporan Yang Berkaitan dengan Masalah Hukum

Mediasi merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa yang diselenggarakan di luar pengadilan, dimana pihak-pihak yang bersengketa meminta atau menggunakan bantuan dari pihak ketiga yang netral untuk membantu menyelesaikan pertikaian di antara mereka. Pada prinsipnya kasus yang dapat diselesaikan dengan cara mediasi adalah kasus-kasus yang bersifat keperdataan, namun secara teoritis masih terbuka kemungkinan untuk menyelesaikan kasus tindak pidana tertentu melalui proses mediasi atau penyelesaian di luar peradilan. Kemungkinan ini karena sifat dari sanksi pidana itu sendiri sebagai *ultimum remedium*, menurut soedarto, konsekuensi dari sifat atau cirri ini yaitu bilamana sarana hukum lainnya seperti perdata dan administrasi bisa atau lebih baik digunakan, maka hukum atau sanksi pidana tidak perlu digunakan.

Ada beberapa kasus yang masuk di LOS DIY yang mengandung unsur pidana seperti penipuan atau penggelapan, selama kasus tersebut belum ditangani oleh penegak hukum seperti kepolisian, kejaksaan dan pengadilan, maka LOS DIY dapat membantu proses penyelesaian kasus pidana tersebut. Hal ini karena penyelesaian

kasus melalui proses mediasi memiliki keluwesan atau keleluasaan dan tidak terkungkung dalam bentuk-bentuk formalitas seperti dalam proses litigasi, dalam proses mediasi ini para pihak dapat membahas substansi persoalan tanpa harus lebih dahulu memperdebatkan masalah-masalah teknis hukum, disamping itu para pihak yang tidak memiliki pengetahuan atau ketrampilan hukum dapat menempuh proses mediasi karena proses ini memungkinkan para pihak untuk melihat dan membahas persoalan tidak hanya dari sisi hukum tapi juga aspek--aspek lain seperti hubungan sosial dan ekonomi para pihak, seperti salah satu contoh kasus yang dilaporkan ke LOS DIY yaitu kasus **Perselisihan Antara Para Pemegang Saham Terkait Transparansi Laporan Keuangan di Perusahaan.**

Dalam situasi tertentu, meskipun secara hukum satu pihak belum tentu bersalah dan bertanggung jawab atas kerugian namun mungkin saja pihak tersebut bersedia membayar ganti rugi kepada pihak lain demi mempertahankan hubungan sosial dengan pihak lain, selain itu proses mediasi yang berlangsung atas dasar pendekatan-pendekatan konsensus atau mufakat cenderung membangun suasana kerjasama dalam mencari penyelesaian yang dapat diterima para pihak.

Secara singkat kasus perselisihan antara para pemegang saham terkait transparansi laporan keuangan perusahaan di PT. LESTARI JAYA dapat kami sampaikan sebagai berikut ; kasus permasalahan di bidang usaha pelayanan kesehatan ini cukup rumit karena permasalahan yang dilaporkan tidak terkait dengan pelayanan kesehatan tapi terkait dengan transparansi laporan keuangan perusahaan, kasus ini dilaporkan oleh salah satu pemegang saham yang sekaligus menjabat sebagai direktur

keuangan di perusahaan tersebut, sedangkan pihak yang dilaporkan adalah pemegang saham yang menjabat direktur utama.

Menurut Pelapor bahwa awal pendirian perusahaan di bidang pelayanan kesehatan tersebut di dirikan oleh dua keluarga yaitu keluarga Pelapor dan keluarga Terlapor yang masing-masing keluarga memiliki saham 50%, pada awal pendiriannya berbentuk yayasan dengan nama Yayasan Tunas Husada Bhakti, namun pada perkembangannya yayasan tersebut berubah menjadi persero dengan nama PT.Lestari Jaya. Sejak adanya perubahan nama pada tanggal 31 Juli 2002 sampai kasus tersebut dilaporkan ke LOS DIY pada tanggal 12 Maret 2012 belum pernah ada pemeriksaan keuangan atau audit terhadap PT.Lestari Jaya dan yang ada hanya laporan keuangan dari Pelapor selaku direktur keuangan rumah sakit pada saat rapat umum pemegang saham (RUPS) yang dilakukan setiap tahun. Dalam RUPS tanggal 28 Juni 2003, Pelapor selaku pemegang saham meminta supaya PT. Lestari Jaya ada audit secara keseluruhan dengan auditor independen dan segera melakukan *appraisal* atau penilaian, usulan Pelapor tersebut disetujui dalam RUPS, namun pihak Terlapor tidak pernah melaksanakan keputusan RUPS tersebut bahkan Pelapor menemukan adanya selisih keuangan senilai Satu Miliar Rupiah lebih, beberapa upaya telah dilakukan oleh Pelapor namun upaya tersebut tidak pernah berhasil, karena itu Pelapor menganggap Terlapor tidak memiliki itikad baik untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Untuk mendapatkan informasi yang seimbang maka LOS DIY mengundang pihak Terlapor guna memberikan klarifikasi pada tanggal 2 April 2012, dalam

klarifikasi tersebut hadir kuasa hukum Terlapor yang menyampaikan bahwa ; selaku direktur keuangan seharusnya Pelapor bertanggungjawab penuh terhadap masalah keuangan perusahaan, mengenai kondisi keuangan perusahaan selama ini Terlapor selalu transparan dan tindakan Terlapor juga di dasarkan pada keputusan RUPS, sejak terjadi permasalahan, Pelapor tidak pernah hadir dalam RUPS, Terlapor menyangkan tindakan Pelapor yang tidak mempercayai kinerja Terlapor selaku direktur utama, manajemen perusahaan pernah melakukan audit keuangan internal dan Pelapor dianggap tidak dapat melaksanakan kewajibannya sebagai direktur keuangan selama empat tahun, akibatnya kondisi perusahaan menjadi tidak kondusif dan terjadi konflik dalam perseroan.

Dalam klarifikasi tersebut LOS DIY mencoba meminta bukti pendukung hasil audit internal yang pernah dilakukan pihak Terlapor namun pihak Terlapor selalu mencari alasan untuk tidak memberikan hasil audit yang dimaksud. Sesuai standar operasional prosedur penyelesaian sengketa, maka LOS DIY menempuh cara mediasi dengan mengundang para pihak yang berselisih untuk datang dan melakukan perundingan, namun pada undangan mediasi pertama pihak Terlapor tidak hadir dengan alasan ada kepentingan lain, begitu juga pada undangan mediasi kedua dan ketiga pihak Terlapor juga tidak hadir tanpa alasan yang jelas, sedangkan pihak Pelapor sejak undangan mediasi pertama sampai mediasi ketiga selalu hadir tepat waktu, karena sudah tiga kali undangan pertemuan mediasi pihak Terlapor tidak pernah hadir maka mediasi tidak dapat dilaksanakan sesuai rencana, sementara itu pihak Pelapor berharap permasalahannya dapat diselesaikan di LOS DIY, karena itu

LOS DIY mengundang seorang ahli untuk dapat memberikan pendapatnya sesuai dengan keahliannya, pada saat itu LOS DIY mengundang ahli hukum bisnis perusahaan dari Universitas Islam Indonesia Bapak. Ery Arifudin, S.H, M.H. guna memberikan penjelasan dan pemahaman sesuai dengan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimilikinya, acara dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 Juli 2012 di kantor LOS DIY, disamping mengundang ahli, LOS DIY juga melakukan konfirmasi ulang melalui telephone kepada pihak Terlapor untuk mendapatkan kejelasan, informasi yang diperoleh dari pihak Terlapor bahwa permasalahan antara Pelapor dan Terlapor sudah masuk Peradilan, karena kasus sudah masuk di ranah Peradilan maka LOS DIY tidak memiliki kewenangan lagi untuk melanjutkan proses penyelesaian dan menghentikan kasus tersebut untuk dikembalikan kepada para pihak yang bersengketa yaitu Pelapor dan Terlapor. Secara lengkap tentang kasus perselisihan antara para pemegang saham terkait transparansi laporan keuangan perusahaan di PT. LESTARI JAYA dapat di lihat dalam lampiran tesis ini.

F. Tantangan dan Hambatan Yang Dihadapi LOS DIY Dalam Penyelesaian Kasus

Dalam menindaklanjuti setiap kasus yang dilaporkan, LOS DIY selalu berpegang pada Standard Operasional Prosedur (SOP) yang telah disepakati, namun tidak semua permasalahan dapat di tangani secara maksimal, hal ini karena LOS DIY menghadapi beberapa kendala dalam menjalankan mandat, kendala yang dihadapi antara lain ; Pihak Terlapor tidak mau datang saat di undang untuk memberikan

klarifikasi atau pada saat dilakukan mediasi, hal ini dapat terjadi karena Terlapor belum memahami secara jelas fungsi dan wewenang LOS DIY. Persepsi Terlapor yang muncul adalah : LOS DIY disamakan dengan lembaga konsumen atau lembaga bantuan hukum dan belum memahami posisi LOS DIY yang independen dan imparisial. Terkadang pihak Terlapor yang hadir bukan orang yang dapat membuat keputusan atau pembuat kebijakan dan tidak diberi wewenang apapun untuk memutuskan sehingga proses mediasi berjalan lambat dan terkadang sulit untuk mencapai kesepakatan perdamaian (*deadlock*) dan tidak menghasilkan keputusan apapun, alamat terlapor tidak jelas atau pindah alamat sehingga sulit dilacak, baik pelapor atau terlapor sangat sibuk bahkan sering keluar kota atau keluar negeri sehingga memperlambat proses penyelesaian dan ada juga pelapor yang menghilang sementara HP dihubungi tidak aktif.

Sedangkan dalam melakukan investigasi hambatan yang dialami LOS DIY diantaranya ; Domisili terlapor berpindah-pindah dan atau tidak diketahui keberadaannya sehingga sulit dilacak. Tidak ada akses masuk untuk mendapatkan suatu dokumen yang penting sebagai bahan penilaian dalam rekomendasi. Kendala-kendala yang di hadapi LOS DIY tersebut tentu saja memperlambat proses penyelesaian permasalahan yang sedang di tangani dan bisa jadi persoalan menjadi tidak terselesaikan, karena ketika terlapor tidak mau menghadiri undangan, maka persoalan menjadi semakin panjang, dengan adanya persoalan tersebut maka LOS DIY menggunakan alternatif penyelesaian dengan cara melakukan koordinasi dengan instansi terkait atau melakukan gelar kasus untuk mencari penyelesaian yang terbaik

terhadap kasus tersebut, hal ini dilakukan dengan harapan instansi yang memiliki kewenangan melakukan tindakan dapat bekerjasama dengan LOS DIY untuk bersama-sama menyelesaikan persoalan tersebut.

G. Hasil Wawancara Dengan Responden

Dalam penelitian ini peneliti mengelompokan jenis responden menjadi dua bagian yaitu responden dari internal LOS DIY dan responden dari eksternal LOS DIY, responden dari internal LOS DIY merupakan anggota, mantan anggota dan asisten LOS DIY, sedangkan responden dari eksternal LOS DIY adalah para Pelapor dan Terlapor yang kasusnya ditangani oleh LOS DIY. Untuk menjaga kepentingan para pihak baik Pelapor maupun Terlapor, maka identitas Responden dari eksternal tidak kami sebutkan, namun dapat kami sampaikan jenis kasus yang dilaporkan diantaranya kasus keuangan ada empat responden, kasus ketenagakerjaan lima responden, kasus perdagangan satu responden, kasus pendidikan dua responden dan kasus yayasan satu responden, dengan demikian responden dari para Pelapor dan para Terlapor masing-masing tiga belas responden, dengan tidak adanya identitas responden maka hasil *wawancara* yang dilakukan pada bulan Nofember 2013 s/d Maret 2014 dapat kami sampaikan sebagai berikut ;

1. Hasil Wawancara Dengan Para Pelapor

Responden yang berhasil kami wawancarai merupakan perwakilan dari para Pelapor yang kasusnya ditangani oleh LOS DIY, responden para Pelapor mengetahui keberadaan LOS DIY diantaranya dari Kopertis Wilayah V, relasi, hubungan

persahabatan atau teman, media masa, brosur LOS DIY dan internet. Menurut pemahaman para Pelapor LOS DIY adalah ; Lembaga independent yang menjadi tempat alternatif untuk menyelesaikan sengketa antara pengusaha dan masyarakat konsumen, tempat pengaduan berkaitan permasalahan hubungan kerja dengan pihak perusahaan swasta, Lembaga yang membela kaum buruh, Sebagai lembaga Penegak kebenaran, Lembaga yang menangani perselisihan, Lembaga yang dapat melakukan mediasi, Lembaga perlindungan konsumen, Lembaga yang mengusahakan supaya transaksi dilakukan secara etis sesuai dengan hukum yang berlaku, Lembaga yang membantu masyarakat yang dirugikan lembaga lain, Tempat mediasi antara pengusaha dan konsumen dan Lembaga independen yang mengawasi pelaku usaha.

Berkaitan dengan prosedur penyelesaian sengketa etika usaha di LOS DIY menurut para Pelapor bahwa ; 30% responden menjawab baik dan cepat bertindak sesuai etika usaha dan bagus, 10% responden menjawab Rekomendasi LOS DIY sangat membantu permasalahan responden, 10% responden menjawab cukup bagus dan bisa diterima, 10% responden menjawab sengketa bisa selesai dan sangat membantu, 10% responden menjawab sangat baik, 10% responden menjawab cepat dan segera ditangani, 10% responden menjawab bertahap dan 10% responden yang menjawab masih kurang agresif. Disamping itu para Responden menyarankan sebaiknya ada penambahan kewenangan, untuk menyelesaikan sengketa dengan ketentuan hukum, sehingga memberi efek jera pada pelaku bisnis yang menyimpang dengan berbagai dalih semisal kasus saya dengan Wom Finance, yang dulu disepakati oleh wom finance tidak ada kelanjutan sama sekali, cenderung mengabaikan

kesepakatan yang telah dibuat di kantor LOS DIY antara saya selaku korban (konsumen) dan Wom Finance (selaku terlapor) kata salah satu responden.

Pandangan para Pelapor terhadap LOS DIY dalam membantu penyelesaian sengketa yang sedang mereka alami antara lain ; Minimal dapat membuat pelajaran bagi perusahaan dalam memperlakukan karyawan agar tidak semena-mena, Pandangan saya cukup adil dan berimbang, Menangani dan menyelesaikan masalah atau sengketa dengan baik dan sesuai dengan prosedur, LOS DIY sangat membantu dalam penyelesaian masalah, baik dan berharap ke depan lebih baik, segera ditanggapi dan cepat diproses, lebih realistik, cepat, adil dan tidak memihak, sangat manusiawi dan ada satu responden yang menjawab masih kurang lancar. Terkait kewenangan LOS DIY untuk ikut mengawasi tata kelola usaha menurut para Pelapor antara lain ; 50% menjawab setuju, 50% Responden menjawab sangat setuju, alasan dari responden yang terdiri dari para pelapor menjawab setuju dan sangat setuju karena menyangkut kepentingan orang banyak.

Model penyelesaian yang diharapkan oleh para Pelapor terhadap LOS DIY kedepan antara lain ; Para pelapor menyampaikan bahwa ke depan LOS DIY Lebih baik, bisa membantu hingga permasalahan benar-benar terselesaikan dan dapat diambil jalan damai tanpa harus masuk dalam ranah hukum (pengadilan), LOS DIY bisa memperoleh kewenangan untuk memberikan efek jera, Tetap eksis dan bisa melakukan eksekusi seperti KPK, Ke depan LOS DIY bisa menyediakan pembela di bidang hukum, LOS DIY punya kewenangan menegur pelanggar etika langsung, Mediasinya ditingkatkan lagi dan kewenangan LOS DIY diperbesar dan ada satu

Responden menjawab sudah cukup. Manfaat keberadaan LOS DIY bagi masyarakat, khususnya pada dunia bisnis, para Pelapor berpendapat bahwa ; 50% Responden menjawab Sangat memberikan manfaat karena ada yang membantu penyelesaian masalah, 10% Responden menyatakan sangat memberikan manfaat, apalagi sekarang Lembaga Konsumen Yogya yang menjadi rujukan disaat ada sengketa bisnis antara konsumen dan produsen di wilayah Yogya agak melemah, 10% responden menjawab manfaatnya banyak, 20% responden menjawab bermanfaat sekali selama netral dan 10% responden menjawab sangat membantu karena LOS DIY bisa menjadi satu lembaga yang dapat membantu penyelesaian perselisihan dan LOS DIY harus dipertahankan karena sangat bermanfaat, agar ada pihak independent yang mengingatkan perusahaan ketika ia berlaku semena-mena terhadap karyawannya. Pandangan para Pelapor terhadap independensi LOS DIY dalam melakukan tugas dan kewenangannya, menurut para Pelapor Sudah bagus dan Cukup Independent, Keunggulan yang dimiliki LOS DIY antara lain : berani memanggil pihak-pihak yang bersengketa, Membela dan memperhatikan kaum buruh, penegak kebenaran, sangat membantu penyelesaian perselisihan, perhatian dan cepat, karena LOS DIY memang independen, jadi sebagai jembatan dari masyarakat dan pelaku bisnis sangat positif. Sedangkan yang menjadi kelemahan LOS DIY yaitu karena sifatnya rekomendasi maka kurang kuat dalam eksekusi, LOS DIY tidak bisa langsung melakukan eksekusi, berharap ke depan LOS dapat atau memiliki kewenangan hukum dalam eksekusi perselisihan, disamping itu kewenangan LOS DIY kurang luas. Berkaitan dengan penilaian terhadap penegakan hukum, 40% Responden menyatakan bahwa

keberadaan LOS DIY masih sangat diperlukan dan sangat bermanfaat, dan 60% responden menjawab LOS DIY sangat membantu sekali yang tidak tahu hukum menjadi tahu hukum, Semakin diperlukan untuk mensupport para pimpinan pemerintah yang mempertaruhkan jabatannya demi tegaknya Undang-undang dan peraturan, Sangat membantu sekali yang tidak tahu hukum menjadi tahu hukum.

Dalam wawancara dengan para responden yang terdiri dari para Pelapor menyampaikan saran untuk perbaikan kinerja LOS DIY ke depan antara lain ; LOS DIY dapat dipertahankan independensinya, Kewenangan diperluas agar bisa memberikan efek jera kepada pelaku usaha yang nakal. Meningkatkan kinerjanya, ke depan LOS DIY lebih baik dalam membantu dan melayani permasalahan sengketa, kebenaran harus ditegakkan, SDM harus jujur. Meningkatkan pelayanan yang lebih baik, cepat, aman dan damai. Lebih kreatif dan memiliki kewenangan hukum. Mungkin ke depan perlu dipikirkan tindakan yang mungkin lebih dapat bersifat “memaksa” untuk melakukan hasil rekomendasi LOS DIY. Sosialisasi ke media masa ditingkatkan, Banyak sosialisasi ke masyarakat dan membantu tenaga kerja yang diperlakukan diskriminasi. Memberikan pendidikan dan pelatihan akan hak-hak sebagai konsumen dan Memberikan pemahaman kewajiban-kewajiban produsen.

2. Hasil Wawancara Dengan Para Terlapor

Responden yang terdiri dari para Terlapor mengetahui keberadaan LOS DIY dari anak buah di kantor, dari internet, dari teman, dari media masa dan karena ada panggilan atau undangan klarifikasi dari LOS DIY. Menurut para Terlapor LOS DIY

merupakan lembaga yang menampung keluhan masalah hukum bagi warga DIY, Lembaga penyelesaian masalah antara pebisnis dengan pekerja, Lembaga yang menjembatani antara Pelapor dan Terlapor untuk mencapai mufakat, Lembaga yang menangani perselisihan konsumen dengan perusahaan dengan cara mediasi, Lembaga penengah yang berkualitas, profesional sebagai solusi penyelesaian masalah sengketa dan Lembaga yang dibentuk Pemerintah Daerah DIY untuk mediasi permasalahan disektor swasta.

Sedangkan terkait dengan prosedur penyelesaian sengketa etika usaha di LOS DIY pendapat para Terlapor diantaranya ; bahwa LOS DIY sudah melakukan dengan baik, proses penyelesaian dilakukan dengan melibatkan dari dua kepentingan baik pelapor maupun terlapor, Sudah baik, memberi masukan untuk tata kelola atau standar operasional prosedur agar terlapor lebih baik dan lebih terbuka, Baik dan benar, karena permasalahannya hanya etika, maka penyelesaiannya tidak memuaskan dan satu orang responden menjawab mengecewakan, hal ini karena kasusnya tidak mencapai kesepakatan.

Menurut para Terlapor kinerja LOS DIY dalam mewujudkan visi misinya untuk mendorong tegaknya bisnis yang beretika dan berkelanjutan antara lain ; 30% Responden menjawab sudah cukup baik, 20% Responden menjawab baik, benar dan selalu mendukung penegakan etika bisnis, 20% Responden menjawab LOS DIY tidak berpihak pada salah satu pihak dan melihat kejadian yang terjadi bukan hanya dari sisi pelapor, 20% responden menjawab sangat baik dan sangat membantu bagi masyarakat yang membutuhkan keadilan dan kepentingan kedua belah pihak

diperhatikan dan 10% responden menjawab lembaga bisnis jangan hanya dipandang yang selalu akan mengambil keuntungan sehingga muncul asumsi LOS DIY hanya berpihak pada pelapor. Pandangan Responden dari para Terlapor terhadap LOS DIY dalam membantu penyelesaian sengketa yang sedang para Terlapor hadapi, para Terlapor berpendapat bahwa LOS DIY bekerja netral, baik, proporsional dan profesional, sesuai ketentuan, menyelesaikan dengan proses yang tidak sulit, tetapi ada juga Terlapor yang menyatakan bahwa LOS DIY masih cenderung berpihak pada Pelapor yang merasa dirugikan dan kepentingan bisnis belum diperhatikan, kurang melihat kompetensi perselisihan antar hubungan kerja bisnis dengan hubungan kerja disektor pendidikan dan terkesan memihak Pelapor.

Pandangan responden para Terlapor terhadap kewenangan yang dimiliki LOS DIY antara lain ; 30% responden menjawab setuju, 20% responden menjawab setuju sekali, 20% Responden menjawab setuju sekali, 20% Responden Setuju ada batasan-batasannya supaya masing-masing pihak paham dan ada 10% responden Terlapor yang menyampaikan bahwa LOS DIY Tidak perlu campur tangan terlalu jauh biarkan perusahaan membentuk sendiri lembaga semacam LOS DIY.

Harapan ke depan terhadap LOS DIY dan model penyelesaian yang diharapkan oleh para Terlapor diantaranya seperti yang sudah berjalan, lebih memberi pengertian yang umum atau khusus kepada masing-masing pihak yang sedang menyelesaikan masalah, ada kesepakatan bersama yang bisa memberikan masukan kepada kedua belah pihak, melakukan monitoring dan evaluasi hubungan buruh dan majikan setahun sekali dan On-line. Manfaat keberadaan LOS DIY khususnya bagi

dunia bisnis yang di geluti oleh Terlapor, para Terlapor menyatakan bahwa keberadaan LOS DIY sangat bermanfaat sekali, sangat bermanfaat untuk menciptakan hubungan industrial yang harmonis pada setiap perusahaan sehingga bisa terwujud keinginan pekerja dan keinginan perusahaan dan sepanjang independensi dapat selalu dijaga akan selalu ada manfaatnya, tapi ada satu responden Terlapor yang menyatakan LOS DIY belum memberikan manfaat (terlapor ini kasusnya tidak mencapai kesepakatan saat dilakukan mediasi di LOS DIY karena tidak memiliki niat baik untuk menyelesaikan dan lebih cenderung bersifat arogan sehingga banyak memberikan penilaian yang negatif terhadap LOS DIY). Pandangan Terlapor terhadap independensi LOS DIY dalam melakukan tugas dan kewenangannya, para Terlapor menjawab antara lain ; Sudah bagus, Independensinya bagus, baik, benar dan netral, Sudah cukup independen dan semakin ditingkatkan dengan indikator yang jelas tapi juga ada salah satu responden yang berpendapat bahwa LOS DIY masih terkesan berpihak pada pelapor. Menurut para Responden Terlapor, LOS DIY memiliki kelemahan seperti ; LOS DIY tidak memberikan putusan yang mengikat dan pemahaman terhadap permasalahan masih kurang. Sedangkan keunggulannya adalah LOS DIY netral, independent dan berpegang pada kebenaran.

Berkaitan dengan keberadaan dan manfaat LOS DIY bagi masyarakat, para Terlapor menyampaikan antara lain ; ada 60% Responden menjawab masih sangat diperlukan dan sangat bermanfaat, 20% Responden menjawab sangat membantu sekali yang tidak tahu hukum menjadi tahu hukum, 20% responden menyampaikan

semakin diperlukan untuk mensupport para pimpinan pemerintah yang mempertaruhkan jabatannya demi tegaknya Undang-undang dan peraturan. Saran yang disampaikan oleh responden para Terlapor untuk perbaikan kinerja LOS DIY ke depan antara lain ; Ada laporan terbuka dimedia masa dalam kurun waktu tertentu tentang penyelesaian masalah yang sedang dikerjakan, akan dikerjakan dan sudah dikerjakan. Menunjukkan secara tertulis prosedur penyelesaian masalah, supaya masing-masing pihak puas, waktu, mekanisme pelaporan. senang, bagus ada cara yang efektif untuk penyelesaian sengketa. SDM LOS DIY juga harus mendalami etika bisnis agar tahu perilaku majikan maupun buruhnya. Sudah baik dan sesuai harapan kami, lebih disosialisasikan tentang fungsi dan wewenang LOS DIY dan lebih meningkatkan kinerja serta lebih melihat dari sudut pandang pebisnis.

Dari wawancara dengan responden Pelapor dan Terlapor ini juga menunjukkan bahwa mayoritas mereka mengetahui keberadaan LOS DIY dari media, baik media cetak atau surat kabar maupun media elektronik seperti Televisi, Radio dan Website yang mencapai sekitar 50%. Informasi dari media ini adalah terkait dengan sosialisasi edukasi kepada masyarakat maupun pemberitaan tentang kegiatan atau aktifitas LOS DIY serta publikasi kasus yang sudah dan sedang ditangani oleh LOS DIY.

Efektifitas media cetak dan elektronik sebagai media sosialisasi cukup relevan jika melihat fakta bahwa responden mengikuti secara intensif informasi setiap hari yang disajikan oleh media cetak lokal seperti Kedaulatan Rakyat, Radar Jogja, harian Jogja, Tribun, Kompas Jogja dan Media lain yang cukup efektif adalah lewat Televisi, Radio dan website. Perlu diketahui bahwa setiap bulan LOS DIY melakukan

sosialisasi melalui siaran televisi maupun radio yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta seperti TVRI, Jogja TV, Radio Istakalista, Radio Komunitas Angkringan, Sindo Radio, Radio Komunitas Honocoroko, Radio Komunitas Pasar Argosari, Radio UTY Medari FM dan I Radio Jogja.

Disamping sosialisasi melalui media cetak maupun elektronik, sosialisasi juga dilakukan dengan cara mendatangi langsung ke sekolah-sekolah, Perguruan Tinggi dan Desa-desa di wilayah Daerah istimewa Yogyakarta. Sosialisasi yang dilakukan oleh LOS DIY tidak hanya memberikan kontribusi bagi pengetahuan masyarakat tentang LOS DIY tetapi juga memberikan edukasi kepada masyarakat dengan cara mengangkat tema kasus yang sedang menjadi tren di masyarakat baik kasus tersebut dilaporkan ke LOS DIY maupun tidak dilaporkan. informasi dari teman sekitar 30% Dan yang lainnya seperti brosur LOS DIY, dari kopertis, karena mendapat undangan klarifikasi dari LOS DIY sekitar 20%.

3. Hasil Wawancara Dengan Para Anggota LOS DIY

Para anggota LOS DIY yang kami wawancarai adalah anggota LOS DIY pada periode kedua dan ketiga, untuk anggota di periode kedua tahun 2008-2011 antara lain ; Ananta Heri Pramono Farid B Siswantoro dan Supriyono, sedangkan anggota pada periode ketiga tahun 2012-2015 diantaranya ; Nukman Firdausie, Nursya'bani Purnama, Dwi Priyono dan Slamet Nursanto.

Keyakinan dan harapan dari responden Pelapor dan Terlapor yang mewakili masyarakat tersebut nampaknya juga diikuti oleh komitmen para anggota LOS DIY

yang dengan segala upaya mencoba memberikan layanan terbaik bagi proses penegakan bisnis beretika dan berkelanjutan, seperti diungkapkan oleh Bapak Ananta Heri Pramono, selaku Ketua LOS DIY periode kedua pada tahun 2008-2011. Dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 5 Februari 2013 Bapak Heri Ananta mengungkapkan bahwa dalam upaya mewujudkan tata kelola usaha yang sehat, beretika dan berkelanjutan LOS DIY telah melakukan antara lain ; *Institution Empowerment* (Penguatan Kelembagaan LOS DIY), *Human Resources Empowerment* (Penguatan SDM LOS DIY), *Social Empowerment* (Penguatan sisi masyarakat di DIY), dan *Government Empowerment* (Penguatan sisi Pemda DIY, kabupaten/kota dan DPRD), perbaikan masih perlu dilakukan dan terus menerus, sosialisasi tentang tugas dan fungsi LOS DIY ke masyarakat, perusahaan swasta, instansi pemerintah, dan DPRD. Menurut Bapak Heri Ananta bahwa seluruh laporan dugaan pelanggaran etika bisnis ditindaklanjuti oleh LOS DIY dan diselesaikan dalam waktu paling lama 35 hari kerja, ini menjadi komitmen dan tanggung jawab atas penyelesaian laporan pelanggaran etika bisnis di LOS DIY.

Bapak Farid B Siswanto mantan anggota LOS DIY periode kedua tahun 2008-2010, wawancara dilakukan pada tanggal : 22 Agustus 2014, menurut Bapak Farid, LOS DIY adalah lembaga yang bisa diandalkan untuk mencermati penegakan etika bisnis di DIY, karena selain LOS DIY proaktif dalam menanggapi laporan, juga tidak membayar alias gratis. prosedur penyelesaian sengketa etika usaha di LOS DIY sudah baik, sesuai dengan standar operasional prosedur yang sekarang diterapkan. Harapan terhadap LOS DIY ke depan beliau membayangkan kasus-kasus etika bisnis

yang dibawa ke pengadilan, lewat mekanisme legal oleh Pengadilan Negeri disarankan untuk dibawa dulu ke LOS DIY. Jadi mirip kasus sengketa perdata yang oleh Pengadilan Negeri didorong dulu untuk diselesaikan lewat mediasi dengan bantuan seorang mediator. Independensi LOS DIY dalam melakukan tugas dan kewenangannya menurut bapak Farid bahwa LOS DIY kelewat berada di bawah birokrat Pemerintah Provinsi DIY, mestinya LOS DIY sejajar dengan dinas atau lembaga yang ada atau "lebih mendekati" kepada Gubernur karena LOS DIY adalah tangan kanan Gubernur. Meski sudah ada Ombudsman Republik Indonesia, namun keberadaan LOS DIY masih diperlukan dan bermanfaat bagi masyarakat, LOS DIY sangat penting keberadaannya, saran untuk perbaikan kinerja LOS DIY ke depan sebaiknya masa bakti LOS DIY diperpanjang, bukan tiga tahun tapi empat sampai lima tahun, agar kegiatan-kegiatan yang sifatnya terus menerus bisa selesai dengan tuntas.

Bapak Supriyono anggota LOS DIY pada periode kedua sebagai ketua bidang penelitian dan pengembangan yang kemudian beralih tugas menjadi ketua bidang pelayanan, investigasi dan monitoring, dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 7 Maret 2014, bapak Supriyono menyatakan bahwa untuk mewujudkan tata kelola usaha yang sehat, beretika dan berkelanjutan dapat dilakukan dengan cara integrasi system dari hulu ke hilir, intensifikasi hubungan dengan stake holder, stake keeper dan stake watcher, perubahan paradigma *cool oriented* ke *transformation oriented* sebagai lokomotif perubahan bukan sebagai petugas kebersihan menuju perubahan cultural dapat menjadi solusi perbaikan LOS DIY kedepan. Sepanjang

melakukan perubahan transformasional, bukan sekedar menyelesaikan kasus, kejelasan dengan para pihak untuk sinergi langkah, maka LOS DIY akan tetap eksis dan memberikan manfaat bagi masyarakat. *The golden rule* sama dengan hati nurani, empati dan audit sosial menjadi standar penanganan sengketa etika bisnis di LOS DIY disamping fair, adil dan tidak boleh berprasangka menjadi komitmen dan tanggung jawab dalam penyelesaian setiap laporan pelanggaran etika bisnis. Dalam konteks persaingan usaha dan perlindungan konsumen mestinya LOS DIY memakai prinsip *Caveat Van ditor* dan *caveat emptor*, resolusi tanpa konflik dan untuk perbaikan LOS DIY kedepan bapak supriyono menyarankan supaya LOS DIY focus ke *edukasi transformative* baik untuk pengusaha dan masyarakat dan perlunya advokasi kebijakan pemerintah.

Menurut Bapak Nursya'bani Purnama, anggota LOS DIY periode ketiga tahun 2012-2015 yang menjabat selaku ketua bidang penelitian dan pengembangan, dalam wawancara tanggal 26 Nopember 2013, sebagai upaya mewujudkan tata kelola usaha yang sehat, beretika, dan berkelanjutan LOS DIY telah melakukan berbagai kegiatan antara lain : Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang etika usaha, penelitian yang berkaitan dengan isu-isu etika usaha terkini, review kebijakan, diskusi dan seminar tentang etika usaha dan pemberian LOS award setiap tahun kepada kepala daerah, asosiasi usaha dan media massa.

Keberadaan ORI, LOD DIY, dan LOS DIY adalah lembaga yang saling mendukung dan tidak saling tumpang tindih, antara ORI, LOD DIY dan LOS DIY mestinya bisa menjalin kerjasama secara sinergis dengan memadukan program-

program yang bisa dilaksanakan bersama-sama. LOS DIY akan tetap eksis dan memberikan manfaat jika ada dukungan dan kerjasama beberapa pilar penegakan etika, yaitu: pemerintah, dunia usaha, masyarakat, lembaga pendidikan, dan pilr-pilar yang lain. Masing-masing pilar harus memiliki komitmen yang kuat dan terjadi kerjasama yang kuat serta berkelanjutan. Standar penanganan sengketa etika usaha di LOS DIY yang telah disusun oleh LOS DIY berdasar pada tugas dan kewenangan yang diberikan oleh pemberi mandat yaitu Gubernur DIY. Saran untuk perbaikan LOS DIY kedepan antara lain : Perlu mengupayakan agar Peraturan Gubernus No. 22 Tahun 2008 diperkuat lagi agar kewenangan LOS DIY makin kuat dan perlu peningkatan komitmen dan tanggung jawan anggota maupun asisten agar kredibilitas meningkat.

Bapak Dwi Priyono anggota LOS DIY periode ketiga, menjabat sebagai ketua bidang kerjasama dan pengembangan masyarakat, Dalam wawancara tanggal 22 Januari 2013 bapak Dwi Priyono menyatakan bahwa melakukan upaya penyadaran baik pelaku usaha maupun masyarakat terkait pentingnya etika bisnis guna terciptanya bisnis yang berkelanjutan, disisi lain kita juga telah melakukan penguatan masyarakat melalui gerakan-gerakan perubahan sebagai upaya mewujudkan tata kelola usaha yang sehat, beretika dan berkelanjutan, LOS DIY merupakan lembaga non litigasi yang selesai atau tidaknya suatu sengketa menjadi domain para pihak namun tugas utama LOS DIY adalah mendorong tata kelola bisnisnya, itulah yang menjadi komitmen dan tanggung jawab dalam penyelesaian pelanggaran etika bisnis. Kontribusi LOS DIY dalam upaya perlindungan konsumen cukup banyak karena

bicara soal fair trade dan hak konsumen merupakan bagian dari etika bisnis. Saran bagi perbaikan LOS DIY menurut Dwi Priyono yaitu Perlunya d dikuatkan dengan dasar hukum LOS DIY dengan peraturan daerah dan disisi lain perlunya keberlanjutan program dari tiap-tiap periode kepemimpinan.

Bapak Slamet Nursanto merupakan anggota LOS DIY periode ketiga dan sebelumnya menjadi asisten di LOS DIY sejak periode pertama sampai periode kedua yaitu tahun 2005-2011, wawancara yang dilakukan pada tanggal 17 Januari 2013, bapak Slamet menyatakan bahwa dalam penanganan kasus harus ada kesediaan kedua pihak dan netralitas mediator menjadi syarat mutlak. Ukuran penyelesaian laporan pelanggaran etika adalah perubahan perilaku tata kelola bukan semata-mata penyelesaian masalah antara pelapor dan terlapor, hal ini dibuktikan dengan tidak munculnya masalah yang sama dikemudian hari. Dengan terwujudnya tata kelola usaha yang beretika akan menjamin hak konsumen dan pelaku usaha menjadi terlindungi, Untuk optimalisasi peran dan fungsi LOS DIY slamet menyarankan harus dikembangkan kajian usulan kebijakan pengembangan model pembinaan dan tidak semata-mata hanya menangani masalah yang dilaporkan. Kembangkan komunikasi efektif dengan para pelaku usaha, pemerintah dan masyarakat untuk menjawab permasalahan dan kebutuhan masing-masing secara seimbang. Menangani laporan, melakukan kajian, mempublikasikan hasil kajian sudah dilakukan oleh slamet dalam upaya mewujudkan tata kelola usaha yang beretika dan berkelanjutan.

Bapak Nukman Firdausie ketua LOS DIY pada periode ketiga tahun 2012-2015, dalam wawancara tanggal : 10 Januari 2013, bapak Nukman menyampaikan

bahwa LOS DIY telah melakukan berbagai kegiatan sebagai upaya mewujudkan tata kelola usaha yang sehat, beretika, dan berkelanjutan, antara lain : Penanganan kasus yang dilaporkan dan pemberian rekomendasi kepada pihak-pihak yang berkaitan, diskusi, seminar dan workshop terkait dengan persoalan tata kelola usaha sektor swasta dan pendidikan kepada masyarakat luas tentang usaha yang beretika dan berkelanjutan melalui media masa dan produksi media.

Terkait dengan eksistensi dan manfaat LOS DIY bagi masyarakat, nukman menyatakan bahwa keberadaan LOS DIY telah dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat DIY, baik langsung maupun tidak langsung, termasuk bagi pelaku usaha. Manfaat langsung yang dapat dirasakan oleh masyarakat khususnya mereka yang menjadi 'korban' dari pelanggaran praktek bisnis yang tidak etis adalah terselesaikannya masalah yang mereka hadapi. Penyelesaian yang dimaksud biasanya dapat dicapai melalui 2 jalan, yaitu *Pertama*, jalan mediasi dimana pelapor dan terlapor bertemu untuk bermusyawarah mencari penyelesaian bersama yang difasilitasi LOS DIY. *Kedua*, pihak Terlapor secara sadar berinisiatif langsung menghubungi Pelapor untuk menyelesaikan keluhan dan permasalahan tersebut sebelum atau setelah menerima rekomendasi LOS DIY.

Selain masalah dapat diselesaikan, sesungguhnya kehadiran LOS DIY juga memberikan kontribusi bagi masyarakat dalam memberikan edukasi tentang pemahaman tata kelola usaha sektor swasta kepada mereka. Edukasi ini diorientasikan pada bagaimana masyarakat dapat bersikap kritis dan cukup informasi sebelum melakukan sebuah transaksi atau relasi yang melibatkan para pelaku usaha

dalam berbagai sektor. Penyebaran informasi yang gencar dilakukan oleh LOS DIY melalui berbagai media membuat masyarakat menjadi paham akan informasi dan tidak menjadi korban praktek bisnis yang tidak etis. Dengan demikian LOS DIY secara sistematis telah mampu mencegah potensi masyarakat untuk menjadi 'korban' pelanggaran praktek bisnis tidak etis.

Terkait dengan komitmen dan tanggung jawab atas penyelesaian laporan pelanggaran etika bisnis menurut Nukman bahwa LOS DIY bekerja secara profesional dan memegang teguh prinsip *ombudsmanship*, seperti independen, imparial dan non diskriminatif dalam menjalankan usaha penyelesaian laporan yang masuk. Cara-cara dan strategi yang elegan dan efektif juga menjadi pilihan yang dilakukan mengingat keberadaan LOS DIY yang belum dikenal secara umum kedudukan, tugas dan fungsinya. LOS DIY juga berkomitmen secara penuh untuk mengawal proses penyelesaian kasus melalui proses monitoring yang dilakukan terhadap rekomendasi yang diterbitkan. Surat rekomendasi LOS DIY itu tidak memiliki kekuatan mengikat secara hukum (*legally binding*) dan hanya mempunyai kekuatan mengikat secara moral (*morally binding*). Atas dasar posisi ini, memang diakui tugas untuk mendorong terwujudnya tata kelola usaha sektor swasta yang beretika dan berkelanjutan sangat berat.

Untuk lebih mengefektifkan rekomendasi yang diterbitkan, LOS DIY melakukan koordinasi secara aktif dengan SKPD pemerintahan yang menguasai masalah teknis dan mempunyai kewenangan sanksi administrative, cara ini diharapkan dapat memberikan tekanan terhadap pelaku usaha untuk berkomitmen

dalam menjalankan rekomendasi yang diberikan oleh LOS DIY. Saran yang diberikan Nukman untuk perbaikan LOS DIY kedepan adalah LOS DIY dapat memberikan rekomendasi sanksi administratif kepada SKPD terkait untuk permasalahan yang berkaitan dengan sektor swasta.

4. Hasil Wawancara Dengan Para Asisten LOS DIY

Para asisten LOS DIY yang kami wawancarai sebanyak lima orang, diantaranya ; Muh Pramulya Kurniawan, SH, asisten LOS DIY pada periode ke tiga, Yustina Setiarini, asisten periode ke tiga, Hanum Aryani asisten periode pertama sampai dengan periode ketiga, Sugeng Raharjo, asisten periode kedua dan ketiga dan M. Bagus. Sasmita asisten periode ke tiga. Muh Pramulya Kurniawan, SH, adalah asisten LOS DIY pada periode ke tiga, dalam wawancara pada tanggal 5 Desember 2013, menurut Kurniawan, Perbaikan yang masih diperlukan dalam upaya target penyelesaian kasus, yaitu perbaikan sistem tata kelola dimasa yang akan datang. solusinya adalah adanya sanksi bagi para Terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi, Terkait dengan eksistensi dan manfaat LOS DIY bagi masyarakat DIY menurutnya bahwa LOS DIY harus tetap eksis karena lembaga ini merupakan satu-satunya lembaga yang mengawasi tata kelola usaha di sektor swasta karena pelanggaran tata kelola sektor swasta sangatlah banyak sehingga saya harap lembaga ini bisa lebih menasional, dari Jogja untuk Indonesia, yang menjadi standar penanganan sengketa etika bisnis di LOS DIY tolak ukurnya adalah prinsip-prinsip dalam bisnis, komitmen dan tanggung jawab atas penyelesaian laporan pelanggaran

etika bisnis yaitu dengan selalu berupaya untuk mendorong tata kelola usaha yang beretika melalui kegiatan FGD, workshop dan rekomendasi kepada Terlapot dan pihak-pihak terkait serta ikut dalam review kebijakan daerah atau pusat, saran untuk perbaikan LOS DIY ke depan menurut Muh Pramulya Kurniawan keberadaan LOS DIY perlu diatur dalam Perda bukan peraturan Gubernur.

Yustina Setiarini, asisten periode ke tiga, wawancara dengan rini kami lakukan pada tanggal 12 Desember 2013, menurut Rini yang telah dilakukan oleh LOS DIY dalam upaya mewujudkan tata kelola usaha yang sehat, beretika dan berkelanjutan antara lain menerima pengaduan masyarakat, menindaklanjuti serta menerbitkan rekomendasi terkait perbaikan tata kelola usaha yang beretika dan berkelanjutan, mengedukasi masyarakat tentang tata kelola dengan cara sosialisasi penguatan masyarakat melalui kegiatan-kegiatan LOS DIY seperti seminar, diskusi publik atau FGD. Yang perlu diperbaiki di LOS DIY adalah bahwa kekuatan LOS DIY dalam memaksa badan usaha untuk menerapkan rekomendasi LOS DIY di tingkatkan dengan penguatan di Peraturan Gubernur atau aturan lainnya. Yang menjadi standar penanganan sengketa etika bisnis di LOS DIY ada 9 (sembilan) prinsip dasar yang harus diterapkan oleh pelaku usaha, jika salah satu dilanggar, maka ada kemungkinan terjadi sengketa, penanganan sengketa di LOS DIY sesuai standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yaitu ada prosedur klarifikasi, mediasi, investigasi, rekomendasi dan monitoring, komitmen dan tanggung jawab atas penyelesaian laporan pelanggaran etika bisnis di LOS DIY yaitu penyelesaian masalah bisa melalui mediasi, tetapi selesai tidaknya masalah melalui mediasi akan

tetap dikeluarkan rekomendasi perbaikan tata kelola. Setelah rekomendasi keluar maka LOS DIY akan melakukan monitoring untuk mengetahui dilaksanakan atau tidaknya rekomendasi yang telah dibuat. Saran untuk perbaikan LOS DIY kedepan Yustina Setiarini menyarankan adanya penguatan tupoksi LOS DIY melalui Pergub, penambahan sumber daya manusia (SDM) untuk memaksimalkan kinerja dan penambahan anggaran untuk meningkatkan kegiatan.

Hanum Aryani menjadi asisten sejak periode pertama sampai dengan periode ketiga, wawancara pada tanggal 23 Desember 2013, Yang menjadi standar penanganan sengketa etika bisnis di LOS DIY menurut Hanum bahwa di LOS DIY ada SOP pelayanan dimana di dalamnya mengatur dari proses pengaduan laporan sampai keluarnya rekomendasi dan proses monitoring, adapun SOP pelayanan LOS DIY dapat dirubah melihat perkembangan penanganan kasus yang ada di LOS DIY. Komitmen dan tanggung jawab atas penyelesaian laporan pelanggaran etika bisnis di LOS DIY menurutnya bahwa di LOS DIY ada ruang mediasi yaitu mempertemukan Pelapor dan Terlapor untuk mencari titik temu penyelesaian, akan tetapi pada prinsipnya mediasi adalah sebuah tawaran dimana keputusan untuk mediasi berasal dari itikat baik Pelapor dan Terlapor, LOS DIY hanya memfasilitasi pertemuan. Saran yang disampaikan Hanum Aryani untuk perbaikan LOS DIY ke depan adalah perlunya meningkatkan jaringan yang terkait dengan penegakan etika usaha, lebih banyak mensosialisasikan keberadaan LOS DIY dan meningkatkan kedekatan dengan media cetak maupun elektronik agar kegiatan-kegiatan LOS DIY bisa terpublikasi keluar.

Sugeng Raharjo, asisten periode kedua dan ketiga, wawancara tanggal 28 Desember 2013, Dalam upaya mewujudkan tata kelola usaha yang sehat, beretika dan berkelanjutan menurut Sugeng LOS DIY sudah cukup banyak mendorong penegakan tata kelola usaha yang sehat, baik ditujukan ke masyarakat, pelaku usaha maupun pemerintah, yang perlu diperbaiki di LOS DIY adalah keakuratan dan kecepatan pelayanan, perlu disepakati adanya sistem layanan yang cepat, mudah dan sederhana, eksistensi dan manfaat LOS DIY bagi masyarakat DIY menurut Sugeng bahwa eksistensi tergantung para stakeholders, memberikan manfaat pasti karena sudah banyak bukti bahwa masyarakat memperoleh manfaat, yang menjadi standar penanganan sengketa etika bisnis di LOS DIY menurut sugeng sudah ada SOP tentang pelayanan, investigasi dan mediasi. untuk perbaikan LOS DIY ke depan Sugeng menyarankan supaya menerapkan sistem manajemen kaizen dan perbaikan secara terus menerus.

M. Bagus. Sasmita asisten periode ke tiga, wawancara tanggal 4 Desember 2013, menurut Bagus yang telah dilakukan oleh LOS DIY dalam upaya mewujudkan tata kelola usaha yang sehat, beretika dan berkelanjutan diantaranya ; Selain menyelesaikan aduan, LOS DIY juga melakukan sosialisasi ke masyarakat terkait tugas dan fungsinya, yang perlu diperbaiki oleh LOS DIY adalah penguatan internal dan penegasan fungsi masing-masing agar lebih optimal. Yang menjadi standar penanganan sengketa etika bisnis di LOS DIY yaitu Terlapor berada di DIY, melanggar prinsip etika bisnis, antara lain kewajiban, keterbukaan, ketaatan hukum, akuntabilitas, kejujuran, tolak ukurnya adalah prinsip-prinsip dalam bisnis, komitmen

dan tanggung jawab atas penyelesaian laporan pelanggaran etika bisnis di LOS DIY menurutnya sangat baik, karena para pihak umumnya memberikan respon positif atas penanganan kasus di LOS DIY. Saran yang diberikan Bagus untuk perbaikan LOS DIY ke depan semakin ditingkatkan kerjasama, penegakan peraturan kelembagaan dan penegasan fungsi dan pelaksanaan masing-masing bidang.

Terkait dengan adanya Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang dalam salah satu pasalnya melarang penggunaan kata Ombudsman selain ORI, menurut para anggota dan asisten bahwa LOS DIY telah mengajukan Judicial Review (JR) dan JR sudah dikabulkan Mahkamah Konstitusi (MK), Beberapa ombudsman termasuk LOS DIY telah melakukan JR ke MK dan melewati proses yang panjang akhirnya nama ombudsman boleh dipakai selain ORI, Sesuai dengan hasil JR di MK maka ketentuan tersebut (pelarangan) ditiadakan, jadi sudah tidak ada masalah dengan penggunaan istilah Ombudsman, sehingga nama lembaga Ombudsman di daerah boleh digunakan LOS DIY dan empat lembaga independent ; LOS DIY, LOD DIY, ORI, KPI dan KIP telah menandatangani nota kerjasama dalam melakukan tugasnya sehingga sifatnya saling mendukung dan bekerjasama.

H. Analisa Data

Menurut kamus induk istilah ilmiah kata bisnis dapat berarti bidang usaha, usaha yang sifatnya mencari keuntungan, usaha di bidang komersial atau usaha dagang, sedangkan kata sengketa menurut kamus hukum dapat berarti perselisihan, sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, dengan kata lain sengketa adalah

adanya pertentangan antara dua orang atau lebih yang menimbulkan suatu akibat hukum, dan karena pertentangan itu dapat diberikan sanksi hukum bagi salah satu diantara keduanya. Sengketa dapat terjadi karena adanya perbuatan melawan hukum, adanya kerugian salah satu pihak atau karena wanprestasi.

Dengan demikian sengketa bisnis adalah sengketa yang timbul diantara pihak-pihak yang terlibat dalam berbagai macam kegiatan bisnis atau perdagangan, termasuk di dalamnya unsur-unsur yang lebih luas seperti pekerjaan, profesi, penghasilan, mata pencaharian atau keuntungan.⁶⁶ Dan sengketa etika usaha atau etika bisnis berarti sengketa yang timbul karena tidak terpenuhinya seperangkat nilai kebaikan, kejujuran, keadilan, keterbukaan, rasa tanggungjawab, atau terjadinya pemaksaan kehendak diantara pihak-pihak yang terlibat dalam berbagai macam kegiatan bisnis atau perdagangan sehingga menimbulkan kerugian baik bagi produsen, pedagang, konsumen, masyarakat, pemerintah serta lingkungan. Jika terjadi penyimpangan etika usaha maka pihak yang dirugikan dapat melaporkan permasalahannya ke Lembaga Ombudsman Swasta DIY, hal ini sesuai dengan fungsi LOS DIY yaitu melakukan pengawasan, mediasi dan memberikan rekomendasi penyelenggaraan praktek badan usaha dan usaha informal yang beretika dan berkelanjutan untuk menjamin dan melindungi kepentingan masyarakat dari praktek penyimpangan usaha dan mal praktek bisnis.⁶⁷

⁶⁶. Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Dan Antisipasi Bagi Peminat Bisnis Dalam Menghadapi Sengketa Kini Dan Mendatang*, Citra Medika, Yogyakarta, 2006, hlm ; 6-7.

⁶⁷. Peraturan Gubernur DIY Nomor; 22 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kelola Lembaga Ombudsman Swasta DIY, pasal ; 6.

Mencermati data kasus yang masuk ke LOS DIY dalam tiga tahun terakhir yaitu tahun 2011 – 2013, kasus pelanggaran hak konsumen di bidang keuangan dan kasus pelanggaran hak tenaga kerja selalu berpacu untuk menduduki ranking tertinggi kasus yang dilaporkan ke LOS DIY. Laporan kasus pelanggaran dibidang keuangan pada tahun 2011 mencapai 36%, tahun 2012 mencapai 45% dan tahun 2013 mencapai 40% dari total kasus yang dilaporkan.

Untuk kasus ketenagakerjaan yang dilaporkan ke LOS DIY pada tahun 2011 mencapai 23 %, tahun 2012 mencapai 21 % dan tahun 2013 mencapai 28% dari total kasus yang dilaporkan, tingginya laporan pelanggaran hak tenaga kerja ini menunjukkan bahwa pengawasan di bidang ketenagakerjaan masih sangat lemah, tentu saja ini harus menjadi perhatian yang serius dari semua pihak karena masalah pelanggaran hak tenaga kerja ini dapat berpotensi terjadinya perselisihan hubungan industrial.

Mencermati tata kelola LOS DIY dalam menjalankan tugas, fungsi dan kewenangannya selama tahun 2011-2013 nampaknya LOS DIY telah mampu memberikan kontribusi positif dalam rangka mendorong dan menegakkan tata kelola bisnis yang beretika dan berkelanjutan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Berbagai keluhan, aduan atau laporan dari masyarakat terkait dengan adanya dugaan bisnis yang tidak beretika ke LOS DIY memang bukan menjadi ukuran keberhasilan LOS DIY, tetapi sebagai lembaga pengawas, mediator dan rekomendator terhadap penyelenggaraan praktek bisnis yang beretika dan berkelanjutan paling tidak LOS DIY telah mampu berperan aktif dalam upaya menjamin dan melindungi kepentingan

masyarakat dari praktek penyimpangan usaha dan mal-praktek bisnis secara independen, imparisial dan non-diskriminasi sebagaimana diamanahkan oleh Peraturan Gubernur Nomor; 22 tahun 2008. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kasus yang masuk ke LOS DIY baik yang dikonsultasikan maupun dilaporkan, kasus yang masuk dan ditindaklanjuti oleh LOS DIY dalam tiga tahun terakhir secara ringkas dapat kami sampaikan sebagai berikut ; Tahun 2011 laporan kasus masuk LOS DIY ada 22 kasus, prosentase jenis penyelesaian kasus yang dapat diselesaikan LOS DIY baik melalui perundingan bipartit, mediasi maupun konsiliasi ada 36 %, dirujuk ke lembaga lain karena bukan kewenangan LOS DIY ada 5 %, dalam proses klarifikasi dan mediasi ada 59 %. Sedangkan tahun 2012 laporan kasus yang masuk LOS DIY ada 67 kasus, prosentase tindak lanjut jenis penyelesaian antara lain ; dapat diselesaikan LOS DIY baik melalui perundingan bipartit, mediasi maupun konsiliasi ada 61 %, dirujuk ke lembaga lain karena bukan kewenangan LOS DIY ada 3 %, dalam proses klarifikasi dan mediasi ada 34 % dan dihentikan atau tidak selesai ada 2 %. Dan pada tahun 2013 laporan kasus yang masuk LOS DIY ada 148 kasus, prosentase tindak lanjut jenis penyelesaian antara lain ; dapat diselesaikan LOS DIY baik melalui perundingan bipartit, mediasi maupun konsiliasi ada 75 %, dirujuk ke lembaga lain karena bukan kewenangan LOS DIY ada 5 %, dalam proses klarifikasi dan mediasi ada 41 % dan dihentikan atau tidak selesai ada 1%.

Dengan mencermati data kasus yang ada serta tindak lanjut yang telah dilakukan oleh LOS DIY telah menunjukkan bahwa kasus yang tidak selesai atau dihentikan karena Terlapor tidak hadir atau karena mediasi tidak mencapai

kesepakatan perdamaian dibawah 5 % dan kasus yang dirujuk ke lembaga lain karena bukan menjadi kewenangan LOS DIY untuk menangani kasus tersebut hanya mencapai 5 %, maka dapat disimpulkan bahwa laporan kasus masuk ke LOS DIY yang dapat diselesaikan baik melalui proses perundingan bipartit, mediasi maupun konsiliasi mencapai ; 90%, hal ini karena dalam menindaklanjuti setiap laporan yang masuk, LOS DIY akan mengkaji apakah laporan tersebut ada unsur pelanggaran etika usaha atau tidak, kalau tidak ada unsur pelanggaran etika usaha, maka LOS DIY akan merujuk kasus tersebut ke lembaga terkait yang memiliki kewenangan menangani kasus tersebut, tetapi apabila ada unsur pelanggaran etika usaha maka LOS DIY akan mengundang pihak terlapor untuk memberikan klarifikasi terkait dengan persoalan yang dilaporkan, hal ini diperlukan supaya LOS DIY mendapat informasi secara lengkap dan seimbang dari kedua belah pihak yang berselisih, sehingga bisa melihat persoalan secara utuh dan dapat membantu penyelesaian dengan baik, hasil klarifikasi juga di sampaikan kepada pihak Pelapor, apabila Pelapor sudah bisa menerima hasil klarifikasi maka kasus selesai, seperti beberapa kasus klaim asuransi yang setelah dilakukan klarifikasi kemudian segera mendapat kepastian bahwa klaim asuransi bisa dicairkan dalam waktu yang telah ditentukan dan Pelapor dapat menerima klarifikasi Terlapor sehingga kasusnya selesai.

Jika pihak pelapor tidak menerima hasil klarifikasi tersebut, maka pengampu kasus LOS DIY akan menawarkan kepada para pihak untuk dilakukan mediasi oleh mediator LOS DIY, apabila para pihak bersedia dilakukan mediasi maka pengampu kasus akan mengagendakan waktu mediasi yang disepakati oleh para pihak sendiri,

pertemuan mediasi untuk setiap kasusnya dilakukan sebanyak tiga kali mediasi, biasanya satu kali atau dua kali mediasi kasus dapat selesai karena ada kesepakatan perdamaian, tapi ada juga yang sudah tiga kali mediasi tetap tidak ada titik temu untuk mencapai perdamaian, maka mediator LOS DIY dapat menyatakan bahwa mediasi dinyatakan gagal atau *deadlock*, kemudian mediator mengembalikan permasalahan tersebut kepada para pihak yang berselisih, apabila para pihak akan melanjutkan masalahnya ke lembaga lain, maka LOS DIY akan menyediakan surat rujukan ke lembaga dimaksud agar dapat membantu penyelesaian.

Disamping melakukan klarifikasi dan mediasi, untuk melengkapi data dan informasi LOS DIY juga melakukan investigasi terhadap pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang sedang terjadi. Selesai atau tidak selesainya kasus yang ditangani, apa bila ada pelanggaran etika usaha, maka LOS DIY tetap mengeluarkan surat rekomendasi yang berisi kronologis kasus, pendapat para pihak, proses penyelesaian yang dilakukan di LOS DIY, pernyataan pendapat, penilaian LOS DIY dan rekomendasi LOS DIY untuk perbaikan tata kelola usaha ke depan, rekomendasi ini di sampaikan kepada para pihak yang berselisih, instansi yang terkait dengan kasus yang dilaporkan, pemerintah daerah yang terkait dan Gubernur DIY sebagai bentuk laporan. Setelah rekomendasi dikirimkan, maka LOS DIY akan melakukan monitoring terhadap pelaksanaan rekomendasi tersebut, monitoring dapat dilakukan secara langsung dengan cara mendatangi para pihak atau dengan cara mengirim surat monitoring oleh LOS DIY, monitoring dilakukan satu bulan setelah rekomendasi di kirim dan dilakukan setiap bulan selama tiga bulan kedepan secara berturut-turut,

hasil monitoring ini untuk menilai sejauh mana rekomendasi dapat dilaksanakan oleh para pihak yang berselisih.

Apa yang dikeluhkan, dikonsultasikan, diadukan atau dilaporkan masyarakat kepada LOS DIY terkait praktek penyimpangan usaha atau mal praktek bisnis secara kuantitas masih jauh jumlahnya jika dibandingkan dengan praktek kegiatan usaha yang ada di seluruh Propinsi DIY. Minimnya jumlah keluhan, aduan atau laporan dari masyarakat dari dua kabupaten yaitu kabupaten Gunungkidul dan Kulonprogo bukan karena minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh LOS DIY namun hal itu karena lokasi LOS DIY yang jauh dari dua kabupaten tersebut, disamping itu kesadaran masyarakat serta keberanian untuk memperjuangkan haknya masih sangat rendah, hal ini dapat terlihat pada saat masyarakat dari kedua kabupaten tersebut hendak konsultasi atau mengadu ke LOS DIY mereka selalu ditemani oleh saudar-saudaranya dan perangkat desa setempat seperti dukuh atau staf dari kantor kelurahan, sehingga tidak jarang mereka datang secara berombongan dengan menyewa angkutan umum yang ada di desa mereka.

Jika ada laporan masuk, namun kasus tersebut berkaitan dengan masalah hukum maka LOS DIY akan melakukan koordinasi dengan lembaga terkait apakah kasus tersebut sudah ditangani oleh lembaga yang memiliki kewenangan tersebut telah menangani atau belum, kalau ternyata kasus tersebut belum masuk ke lembaga tersebut, maka LOS DIY akan menindaklanjuti kasus tersebut karena pada prinsipnya kasus yang dapat diselesaikan dengan cara mediasi adalah kasus-kasus yang bersifat keperdataan, namun ada beberapa kasus yang masuk di LOS DIY mengandung unsur

pidana seperti penipuan atau penggelapan, selama kasus tersebut belum ditangani oleh penegak hukum seperti kepolisian, kejaksaan dan pengadilan, maka LOS DIY dapat membantu proses penyelesaian kasus pidana tersebut. Hal ini karena penyelesaian kasus melalui proses mediasi memiliki keluwesan atau keleluasaan dan tidak terkungkung dalam bentuk-bentuk formalitas seperti dalam proses litigasi, dalam proses mediasi ini para pihak dapat membahas substansi persoalan tanpa harus lebih dahulu memperdebatkan masalah-masalah tehnis hukum, disamping itu para pihak yang tidak memiliki pengetahuan atau ketrampilan hukum dapat menempuh proses mediasi karena proses ini memungkinkan para pihak untuk melihat dan membahas persoalan tidak hanya dari sisi hukum tapi juga aspek--aspek lain seperti hubungan sosial dan ekonomi para pihak, disamping itu penyelesaian perselisihan dengan upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau *Alternatif Dispute Resolation* baik melalui cara perundingan bipartit, mediasi atau konsiliasi memiliki kelebihan antara lain ;

- 1). Hemat biaya, tenaga dan waktu, hal ini terjadi karena jadwal pertemuan ditentukan oleh para pihak sendiri dan tidak perlu jasa advokad karena para pihak sendiri yang harus aktif dalam proses perundingan.
- 2). Prosedur cepat, proses perundingan dilakukan secara informal dan tidak memerlukan prosedur birokrasi yang bertele-tele, disamping itu posisi para pihak yang seimbang sangat membantu para pihak untuk menyampaikan permasalahannya secara tenang dan leluasa.

- 3). Bersifat sukarela dan fleksibel, karena selesai atau tidak selesainya penyelesaian perselisihan diantara para pihak yang berselisih sangat tergantung iktikad baik dari para pihak sendiri, karena itu niat baik dan keaktifan para pihak dalam proses perundingan sangat menentukan keberhasilan tercapainya kesepakatan perdamaian.
- 4). Prosedur penyelesaian bersifat tertutup dan rahasia, karena hanya para pihak sendiri yang terlibat langsung dalam proses perundingan, dengan adanya proses perundingan yang bersifat tertutup dan rahasia ini maka nama baik para pihak akan tetap terjaga.
- 5). Memelihara atau menjaga hubungan baik para pihak tetap terjaga, dengan adanya musyawarah secara kekeluargaan ini diharapkan masing-masing pihak tetap menjaga hubungan baik yang sudah terjalin, sehingga memungkinkan kerjasama bisnis diantara para pihak dapat dilanjutkan.
- 6). Dapat mengurangi tingginya tumpukan perkara di pengadilan, karena dengan berhasilnya upaya penyelesaian perselisihan diluar pengadilan ini akan mendorong masyarakat membiasakan diri melakukan musyawarah mufakat dari pada melakukan gugatan melalui peradilan dimana tidak semua orang mengetahui proses beracara di pengadilan.
- 7). Putusan pengadilan yang memenangkan salah satu pihak akan menumbuhkan rasa ketidakpuasan bagi pihak lain, sehingga dapat menumbuhkan kebencian dan rasa dendam bagi pihak yang merasa dikalahkan.

Walaupun upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau *Alternatif Dispute Resolotion* memiliki banyak kelebihan, tidak berarti penyelesaian perselisihan etika bisnis di LOS DIY tidak ada hambatan dan tantangan, adanya hambatan dan tantangan yang dihadapi LOS DIY berasal dari internal dan eksterla, hambatan dan tantangan yang berasal dari eksternal seperti pihak Terlapor tidak mau datang saat di undang klarifikasi atau pada saat dilakukan mediasi, pihak Terlapor yang hadir bukan orang yang dapat membuat keputusan atau pembuat kebijakan dan tidak memiliki kewenangan apapun untuk membuat keputusan, akibatnya proses mediasi berjalan lambat dan terkadang sulit untuk mencapai kesepakatan perdamaian (*deadlock*) dan tidak menghasilkan keputusan apapun, alamat Terlapor tidak jelas atau pindah alamat sehingga sulit dilacak, baik Pelapor atau Terlapor sangat sibuk bahkan sering keluar kota atau keluar negeri yang dapat memperpanjang waktu proses penyelesaian dan ada juga pelapor yang menghilang sementara mobilephon tidak aktif, disamping itu ada juga instansi yang merasa kewenangannya diambil alih oleh LOS DIY sehingga tidak mendukung proses penyelesaian etika bisnis maupun program LOS DIY, sedangkan hambatan dan tantangan yang berasal dari internal LOS DIY seperti kurangnya keberanian, tanggungjawab dan komitmen dari pengampu kasus yang menyebabkan lambannya penyelesaian kasus.

Sedangkan dalam melakukan investigasi hambatan yang dialami LOS DIY diantaranya ; Domisili Terlapor berpindah-pindah dan atau tidak diketahui keberadaannya sehingga sulit dilacak, tidak ada akses masuk untuk mendapatkan suatu dokumen yang penting sebagai bahan penilaian dalam rekomendasi. Kendala-

kendala yang di hadapi LOS DIY tersebut tentu saja memperlambat proses penyelesaian permasalahan yang sedang di tangani dan bisa jadi persoalan menjadi tidak terselesaikan, karena ketika terlapor tidak mau menghadiri undangan, maka persoalan menjadi semakin panjang, dengan adanya persoalan tersebut tidak menyurutkan semangat dan komitmen pengampu kasus baik anggota maupun asisten LOS DIY dalam membantu menyelesaikan kasus perselisihan pelanggaran etika bisnis yang dilaporkan ke LOS DIY, hal ini tertuang dalam hasil penelitian yang kami lakukan.

Dalam penelitian ini peneliti mengelompokan jenis responden menjadi dua bagian yaitu responden dari internal LOS DIY dan responden dari eksternal LOS DIY, responden dari internal LOS DIY merupakan anggota, mantan anggota dan asisten LOS DIY, sedangkan responden dari eksternal LOS DIY adalah para Pelapor dan Terlapor yang kasusnya ditangani oleh LOS DIY. Sesuai dengan prinsip mediasi di dalam peraturan Mahkamah Agung Nomor ; 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan yang salah satunya adalah kerahasiaan (*Confidentiality*) yaitu segala sesuatu yang terjadi di dalam pertemuan yang diselenggarakan oleh mediator dan *disputants* (pihak-pihak yang bertikai) bersifat rahasia dan tidak boleh disampaikan kepada publik atau media masa oleh masing-masing pihak.

Demikian juga sang mediator harus menjaga kerahasiaan dari isi mediasi tersebut serta sebaiknya menghancurkan semua catatannya di akhir sesi mediasi yang ia lakukan. Mediator juga tidak bisa dipanggil sebagai saksi dalam kasus yang dilakukan penyelesaiannya di dalam mediasi yang ia prakarsai apabila kasus tersebut

dibawa ke forum yang lain, seperti Peradilan. Masing-masing pihak yang bertikai (*disputants*) disarankan untuk saling menghormati kerahasiaan tiap-tiap isu dan kepentingan dari masing-masing pihak. Jaminan kerahasiaan ini harus diberikan supaya masing-masing pihak dapat mengungkapkan masalah dan kebutuhannya secara langsung dan terbuka. Penerapan prinsip ini tercantum dalam : a). Pasal 6 PERMA No. 1 Tahun 2008 yang berbunyi; "*Proses mediasi pada dasarnya tertutup kecuali para pihak menghendaki lain*". b) Pasal 19 ayat (2) PERMA No. 1 Tahun 2008 yang berbunyi; "*Catatan mediator wajib dimusnahkan*". c). Pasal 19 ayat (3) PERMA No. 1 Tahun 2008 yang berbunyi ; "*Mediator tidak boleh diminta menjadi saksi dalam proses persidangan perkara yang bersangkutan*".

Dengan tetap menjaga prinsip kerahasiaan tersebut maka identitas dari eksternal baik Pelapor maupun Terlapor tidak dapat kami sebutkan, adapun kesimpulan hasil *wawancara* yang dilakukan pada bulan Nofember 2013 s/d Maret 2014 dapat kami sampaikan sebagai berikut; Responden para Pelapor yang memberikan apresiasi positif kepada LOS DIY mencapai 90 % dan hanya 10% responden yang merasa belum puas dengan proses penyelesaian sengketa usaha di LOS DIY. Para Pelapor merasa sangat terbantu LOS DIY karena dalam menyelesaikan sengketa LOS DIY dapat berlaku adil, tidak memihak kepada salah satu pihak, prosesnya cepat dan memperlakukan para pihak yang sedang bersengketa dengan sangat manusiawi.

Para Pelapor berharap LOS DIY tetap eksis karena keberadaan LOS DIY masih sangat diperlukan dan sangat bermanfaat dalam membantu menyelesaikan

sengketa etika bisnis yang sedang mereka hadapi. Para pelapor juga menyarankan perlunya penambahan kewenangan bagi LOS DIY untuk dapat menyediakan pembela hukum bagi masyarakat yang tidak mampu dan dapat memberikan ketetapan hukum serta melakukan eksekusi sehingga dapat memberi efek jera bagi pelaku usaha yang melanggar etika, cenderung mengabaikan kesepakatan perdamaian dan tidak melaksanakan rekomendasi LOS DIY.

Hasil wawancara dengan Para Terlapor 90% responden menyatakan bahwa Terlapor merasa terbantu oleh LOS DIY karena LOS DIY memperhatikan kepentingan kedua belah pihak yaitu Pelapor dan Terlapor secara seimbang dan netral, proses penyelesaian yang melibatkan kedua belah pihak dengan cara musyawarah dapat dilakukan oleh LOS DIY secara efektif dan efisien sehingga tidak perlu membuang banyak waktu, tenaga dan pikiran bagi pelaku usaha, disamping itu proses penyelesaian yang dilakukan LOS DIY dengan cara musyawarah akan tetap menjaga hubungan baik antara Pelapor dan Terlapor sehingga kerjasama yang telah terjalin diantara keduanya dapat dilanjutkan.

Para Terlapor menyatakan bahwa keberadaan LOS DIY sangat bermanfaat karena dapat memberikan contoh cara penyelesaian sengketa dengan damai, musyawarah secara kekeluargaan dan tetap menghargai para pihak secara seimbang sehingga dapat menciptakan hubungan industrial yang harmonis pada setiap perusahaan. Menurut para Terlapor LOS DIY memiliki keunggulan karena bersikap netral, independen dan berpegang pada kebenaran, namun LOS DIY juga memiliki kelemahan karena tidak bisa memberikan putusan yang bersifat mengikat.

Keberadaan LOS DIY masih sangat diperlukan dan sangat bermanfaat karena disamping membantu penyelesaian sengketa LOS DIY juga diperlukan untuk mensupport para pimpinan di pemerintahan yang mempertaruhkan jabatannya demi tegaknya peraturan perundang-undangan. Para Terlapor menyarankan supaya LOS DIY menyampaikan laporan secara terbuka melalui media masa dalam kurun waktu tertentu terkait dengan penyelesaian sengketa yang sedang dilakukan oleh LOS DIY, yang sudah dilakukan dan yang akan dilakukan, karena laporan secara terbuka di media masa dapat menjadi media sosialisasi yang efektif kepada masyarakat. Para Terlapor juga berharap LOS DIY dapat melakukan monitoring dan evaluasi kepada para pelaku usaha secara berkala setahun sekali dan dapat diakses secara On-line.

Kesimpulan hasil wawancara dengan para anggota dan para asisten LOS DIY selaku mediator dan Co-mediator dapat kami sampaikan sebagai berikut ; dalam mewujudkan tata kelola usaha yang sehat, beretika dan berkelanjutan, LOS DIY telah melakukan berbagai kegiatan penguatan masyarakat seperti sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang etika usaha baik dengan cara bertemu langsung dengan masyarakat disuatu desa, sekolah-sekolah, Perguruan Tinggi, maupun melalui media masa baik cetak atau elektronik seperti siaran radio, siaran TV serta melakukan diskusi untuk membuat usulan perubahan kebijakan kepada pemerintah, workshop dan seminar tentang etika usaha dan pemberian LOS Award setiap tahun kepada kepala daerah, asosiasi pengusaha dan media masa.

Menurut para anggota dan mantan anggota LOS DIY bahwa proses penyelesaian sengketa bisnis di LOS DIY sudah baik karena sudah ada standar

operasional prosedur (SOP) penyelesaian sengketa yang telah disusun oleh LOS DIY pada setiap periode kepemimpinan dengan mengacu pada tugas, fungsi dan kewenangan yang telah diberikan oleh yang memberi mandat yaitu Gubernur DIY, namun karena setiap kasus memiliki keunikan sendiri-sendiri sedangkan para pihak yang bersengketaa belum tentu bersedia dilakukan mediasi, maka setiap pengampu kasus memiliki cara atau strategi sendiri dalam menyelesaikan kasus seperti dengan cara konsiliasi, negosiasi, mediasi, mengundang ahli maupun perundingan secara bipartit, namun tetap mengedepankan musyawarah mufakat.

Eksistensi dan manfaat keberadaan LOS DIY telah dapat dirasakan oleh masyarakat baik langsung maupun tidak langsung termasuk para pelaku usaha, manfaat langsung yang dirasakan oleh masyarakat khususnya mereka yang menjadi korban dari pelanggaran praktek bisnis yang tidak etis adalah terselesaikannya masalah yang mereka hadapi dan bagi pelaku usaha selaku Terlapor nama baik perusahaan tetap terjaga karena model penyelesaian yang dilakukan oleh LOS DIY dilakukan secara tertutup demi menjaga kerahasiaan para pihak, disamping itu Terlapor tidak perlu menggunakan jasa advokad karena para pihak sendiri didorong untuk terlibat aktif dalam proses penyelesaian sengketa, disamping itu LOS DY tidak memungut biaya apapun.

Para anggota LOS DIY menyarankan perlunya keberlanjutan program dari setiap periode kepemimpinan, perlu dikembangkan lagi kajian usulan kebijakan pengembangan model pembinaan dan komunikasi yang eektif dengan para pelaku usaha, pemerintah dan masyarakat untuk menjawab permasalahan dan kebutuhan

masing-masing secara seimbang supaya tata kelola usaha yang beretika dan berkelanjutan dapat terwujud. Disamping penyelesaian laporan pelanggaran etika usaha perlu juga adanya perubahan perilaku tata kelola usaha yang beretika sehingga tidak muncul lagi masalah yang sama dikemudian hari, dasar hukum pendirian LOS DIY yang semula berupa peraturan Gubernur perlu diperkuat dengan peraturan daerah.

Sedangkan para asisten LOS DIY menyampaikan bahwa sebagai satu-satunya lembaga yang mengawasi tata kelola usaha supaya beretika dan berkelanjutan, diharapkan LOS DIY tetap eksis dan bisa menasional, dari Jogja untuk Indonesia. Dalam mewujudkan tata kelola usaha yang sehat, beretika dan berkelanjutan LOS DIY telah melayani konsultasi, menerima pengaduan serta menerbitkan rekomendasi, disamping itu LOS DIY juga melakukan kegiatan penguatan dan edukasi kepada masyarakat dengan cara sosialisasi, diskusi publik, seminar maupun focus group discussion (FGD).

Dengan mengacu pada mandat Gubernur DIY melalui peraturan Gubernur DIY, maka SOP penyelesaian sengketa akan dilakukan dengan cara mediasi, namun dengan melihat perkembangan kasus yang ada maka proses penanganan kasus dapat berubah, hal ini terjadi karena mediasi hanya dapat dilakukan atas persetujuan dari para pihak yang bersengketa dan LOS DIY selaku mediator dan Co-mediator hanya memfasilitasi proses perundingan, karena itu jika para pihak tidak bersedia dilakukan mediasi maka LOS DIY akan mencari solusi lain seperti gelar kasus, penilaian ahli, mengajak para pihak untuk melakukan negosiasi, konsiliasi atau berunding secara

bipartit. Para asisten menyarankan supaya kedepan LOS DIY semakin meningkatkan kerjasama jaringan dan menerapkan sistem manajemen kaizen, Perlunya ada sanksi bagi Terlapor yang tidak melaksanakan rekomendasi karena itu keberadaan LOS DIY perlu diatur dengan peraturan daerah bukan peraturan Gubernur.

Terkait dengan adanya Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang dalam salah satu pasalnya melarang penggunaan kata Ombudsman selain ORI, menurut para anggota dan asisten bahwa beberapa ombudsman termasuk LOS DIY telah melakukan Judicial Review (JR) ke Mahkamah Konstitusi (MK) dan esuai dengan hasil JR di MK maka sudah tidak ada lagi masalah menggunakan kata Ombudsman, sehingga nama lembaga Ombudsman di daerah boleh digunakan LOS DIY dan empat lembaga independent ; LOS DIY, LOD DIY, ORI, KPI dan KIP telah menandatangani nota kerjasama dalam melakukan tugasnya sehingga sifatnya saling mendukung dan bekerjasama.

Setelah mencermati dan mengkritisi data kasus dan hasil wawancara dengan responden diatas yang terkait dengan fungsi, tugas dan wewenang LOS DIY maka dapat kami sampaikan hasil analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang terkait dengan masalah proses penyelesaian sengketa serta kewenangan LOS DIY terhadap laporan yang berkaitan dengan masalah hukum antara lain ; Bahwa Peraturan Gubernur DIY telah mengamanatkan adanya fungsi pengawasan, mediasi dan memberikan rekomendasi penyelenggaraan praktek badan usaha dan usaha informal yang beretika dan berkelanjutan untuk menjamin dan melindungi kepentingan masyarakat dari praktek penyimpangan usaha dan mal praktek bisnis.

Disamping itu LOS DIY memiliki tugas antara lain : Menyusun program kerja ombudsman swasta; Menyebarluaskan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas, wewenang dan program kerja ombudsman swasta kepada seluruh masyarakat di daerah; Melakukan koordinasi dan atau kerjasama dengan berbagai lembaga baik pemerintah maupun swasta dalam rangka mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan usaha yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan tindakan sewenang-wenang serta praktek usaha yang tidak beretika, Menerima pengaduan dari masyarakat atas keputusan, tindakan dan atau perilaku usaha dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum dan etika bisnis, Menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat mengenai penyimpangan usaha yang tidak beretika dan berkelanjutan dan Membuat laporan triwulanan dan tahunan kepada Gubernur terhadap pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁶⁸

Dengan merdasarkan pada tugas yang ada, maka LOS DIY diberikan wewenang antara lain : Menerima dan mengelola pengaduan dan informasi dari para pihak berkaitan dengan penyimpangan yang dilakukan oleh badan usaha dan atau usaha informal, Mengklarifikasi bukti-bukti dan saksi-saksi yang terkait dengan penyimpangan yang dilakukan oleh badan usaha dan atau usaha informal, Membuat rekomendasi berkaitan dengan penyimpangan yang dilakukan oleh badan usaha dan

⁶⁸.Peraturan Gubernur DIY No. 22 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Ombudsman Swasta Di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Pasal ; 7.

atau usaha informal yang menimbulkan keresahan atau kerugian bagi masyarakat berdasarkan bukti-bukti yang dapat dipertanggung jawabkan, Memberikan rekomendasi kepada pihak pelapor dan terlapor dalam rangka memfasilitasi penyelesaian masalah di antara para pihak, serta untuk mendorong perbaikan tata kelola badan usaha dan atau usaha informal dan Semua rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman Swasta tembusannya disampaikan kepada Gubernur melalui Biro Hukum; serta Mengumumkan hasil rekomendasi untuk diketahui oleh masyarakat setelah mendapatkan persetujuan Gubernur.⁶⁹

Berdasarkan Undang-undang Nomor; 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman pasal 58 menyatakan bahwa; *“Upaya penyelesaian sengketa perdata dapat dilakukan diluar Pengadilan Negara melalui arbitrase atau Alternatif Penyelesaian Sengketa”*. Begitu juga dalam pasal 60 yang menyatakan bahwa ; *“Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli. Hasil dari upaya penyelesaian tersebut dituangkan dalam kesepakatan tertulis yang bersifat final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik”*.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa upaya yang dilakukan oleh LOS DIY dalam melayani masyarakat baik memberikan konsultasi maupun

⁶⁹. Peraturan Gubernur DIY No. 22 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Ombudsman Swasta Di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Pasal ; 8.

menindaklanjuti pengaduan adanya dugaan pelanggaran etika usaha telah sesuai dengan mandat yang diberikan Gubernur DIY maupun peraturan perundang-undangan yang ada. Namun demikian upaya penyelesaian yang dilakukan LOS DIY berdasarkan tugas, fungsi dan kewenangan yang dimiliki memang berbeda dengan Undang-undang Nomor; 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman maupun peraturan Mahkamah Agung Nomor; 01 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, karena upaya penyelesaian sengketa bisnis di LOS DIY didasarkan atas mandat yang diberikan Gubernur DIY melalui Peraturan Gubernur DIY Nomor ; 22 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Ombudsman Swasta di Propinsi DIY. Hal ini terbukti dengan banyaknya kasus sengketa etika bisnis yang masuk di LOS DIY dan dapat diselesaikan dengan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*Alternatif Dispute Resolotion*) baik dengan cara mediasi, konsiliasi, perundingan bipartit maupun negosiasi, disamping itu LOS DIY juga melayani konsultasi masyarakat serta mengundang ahli untuk memberikan penilaian dan pendapatnya terhadap kasus-kasus tertentu yang memerlukan penanganan secara khusus. Proses penyelesaian perselisihan yang dilakukan LOS DIY dengan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan *atau Alternatif Dispute Resolotion*, telah dilakukan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh ketua LOS DIY dan SOP tersebut dibuat dengan mengacu pada Undang-undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman serta Peraturan Mahkamah Agung Nomor ; 01 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Dalam pasal 6 Peraturan Mahkamah Agung Nomor ; 01 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan menyebutkan bahwa ; "*Proses mediasi pada dasarnya tertutup kecuali para pihak menghendaki lain*", dengan mendasarkan pada pasal 6 tersebut maka LOS DIY setiap akan melakukan publikasi kasus ke media selalu meminta persetujuan dari para pihak yang bersengketa khususnya kepada Pelapor pada saat LOS DIY menerima laporan maupun pada saat akan melakukan proses mediasi.

Dalam pasal 13 Peraturan Mahkamah Agung Nomor ; 01 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan menyatakan bahwa ; "*Proses mediasi berlangsung paling lama 40 hari kerja sejak mediator di pilih oleh para pihak atau di tunjuk oleh ketua majelis hakim, atas dasar kesepakatan para pihak, jika waktu mediasi dapat diperpanjang paling lama 14 hari kerja sejak berakhirnya masa 40 hari*". Dengan mengacu pada pasal tersebut, maka LOS DIY melalui standar operasional prosedur menentukan waktu mediasi 35 hari kerja sejak ditunjuk pengampu kasus, namun demikian karena alasan kesibukan para pihak atau salah satu pihak dapat dilakukan penundaan waktu mediasi dengan persetujuan atau kesepakatan para pihak yang bersengketa.

Dalam melakukan mediasi setiap kasus, LOS DIY menentukan 3 (tiga) kali pertemuan mediasi kecuali para pihak menghendaki lain, namun apa bila ada salah satu pihak sudah dua kali berturut-turut tidak menghadiri pertemuan tanpa alasan yang jelas setelah di undang dengan patut atau setelah 3 (tiga) kali perundingan namun tidak menghasilkan kesepakatan maka mediator menyatakan gagal dan mediator mengembalikan permasalahan kepada para pihak. Hal ini sesuai dengan

pasal 14 Peraturan Mahkamah Agung Nomor; 01 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan yang menyatakan bahwa; *“Mediator berkewajiban menyatakan mediasi telah gagal jika salah satu pihak atau para pihak atau kuasa hukumnya telah dua kali berturut-turut tidak menghadiri pertemuan mediasi sesuai dengan jadwal pertemuan mediasi yang telah disepakati atau telah 2 (dua) kali berturut-turut tidak menghadiri pertemuan mediasi tanpa alasan setelah dipanggil secara patut”*.

Apa bila permasalahan cukup rumit dan para pihak berpegang teguh pada pendapatnya, sementara mediator kurang menguasai peraturan perundang-undangan berkaitan dengan permasalahan yang disengketakan dan memerlukan seorang ahli di bidang tersebut untuk memberikan keterangan dan pendapatnya, maka LOS DIY akan mengundang seorang ahli dibidang tersebut untuk memberikan keterangan dan pendapatnya terhadap permasalahan yang menjadi sengketa tersebut, seperti dalam contoh kasus perselisihan antara para pemegang saham terkait transparansi laporan keuangan di salah satu perusahaan yang berlokasi di kota Yogyakarta.

Dalam kasus tersebut LOS DIY mengundang ahli hukum bisnis perusahaan dari Universitas Islam Indonesia Bapak. Ery Arifudin, S.H, M.H. guna memberikan penjelasan dan pemahaman sesuai dengan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimilikinya, juga kepentingan penilaian dalam rekomendasi serta masukan solusi terhadap permasalahan tersebut. Hal ini didasarkan pada pasal 16 yang menyatakan bahwa atas persetujuan para pihak atau kuasa hukum, mediator dapat mengundang seorang atau lebih ahli dalam bidang tertentu untuk memberikan penjelasan atau

pertimbangan yang dapat membantu menjelaskan perbedaan pendapat di antara para pihak yang berselisih, sehingga para pihak mendapat pencerahan dan dapat memahami peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan yang disengketakan, dengan demikian para pihak dapat melanjutkan proses perundingan dengan tidak memaksakan kehendaknya dan diharapkan dapat mencapai kesepakatan perdamaian. Namun demikian selesai atau tidak selesainya sengketa etika bisnis di LOS DIY sangat ditentukan niat baik dari para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan permasalahannya, hal ini sesuai dengan pasal 12 Peraturan Mahkamah Agung yang menyatakan bahwa para pihak wajib menempuh proses mediasi dengan itikad baik dan jika salah satu pihak menempuh mediasi dengan itikad tidak baik maka pihak yang lain/lawan dapat menyatakan mundur dari proses mediasi, karena upaya penyelesaian ini bersifat suka rela, maka waktu pertemuan ditentukan oleh para pihak sendiri dan kesepakatan yang dicapai atas kehendak serta itikad baik para pihak sendiri, itikad baik para pihak ini sangat menentukan pelaksanaan hasil perundingan yang disepakati oleh para pihak sendiri, karena mediator hanya berperan sebagai fasilitator, artinya memfasilitasi adanya perundingan untuk membantu supaya proses perundingan berjalan lancar dan mendorong para pihak untuk secara langsung berperan aktif dalam proses perundingan.

Dengan mencermati proses penyelesaian sengketa etika bisnis dan data kasus di atas, maka dapat disampaikan bahwa permasalahan sengketa etika bisnis yang dilaporkan dan ditindaklanjuti oleh LOS DIY 90 % (sembilan puluh persen) dapat selesai dengan upaya penyelesaian diluar pengadilan atau *Alternatif Dispute*

Resolution, baik melalui proses mediasi, konsiliasi, konsultasi, negosiasi maupun perundingan bipartit. Keberhasilan LOS DIY dalam menyelesaikan sengketa etika bisnis menunjukkan bahwa upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau Alternatif Dispute Resolution sangat efektif dan efisien untuk penyelesaian sengketa etika bisnis di LOS DIY, bahkan upaya penyelesaian ini dapat diterapkan dan dikembangkan di masyarakat, karena disamping prosedur yang cepat dan murah, hubungan baik para pihak akan tetap terjaga, apabila upaya penyelesaian ini berkembang di masyarakat maka kerukunan yang selama ini sudah terjalin dengan baik di masyarakat akan tetap terjaga, dengan demikian kekerasan dapat dihindari dan akan mengurangi tumpukan perkara yang masuk di pengadilan.

Masih kuatnya praktik-praktik usaha yang tidak sehat dan merugikan masyarakat menunjukkan bahwa praktek bisnis yang beretika dan berkelanjutan belum menjadi tujuan pelaku bisnis dan sekaligus menjadi tantangan yang cukup serius di DIY, artinya bisnis beretika belum menjadi kesadaran bersama di kalangan pelaku usaha di DIY. Hal ini dapat terjadi karena lemahnya sistem kontrol dan pengawasan dari pemerintah telah mengakibatkan praktik-praktik bisnis dengan perilaku KKN yang justru dilakukan oleh aparat pemerintah dan pelaku usaha. Maka keberadaan LOS DIY yang telah memasuki 10 tahun ini dan satu-satunya di Indonesia dapat menjadi daya tarik dan ciri khas bagi keistimewaan di Daerah Istimewa Yogyakarta, Tentu saja, dalam mengemban amanah ini LOS DIY tidak bisa bekerja sendiri karena LOS DIY tidak memiliki kewenangan melakukan tindakan, karena itu diperlukan kerjasama dengan semua *stakeholder* terkait untuk saling

bekerjasama dan bahu membahu guna mendorong sistem dan tata kelola usaha beretika yang benar-benar mampu memberikan pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat sebagaimana yang diharapkan.

Sebagai lembaga yang diberi kewenangan untuk menampung dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan praktik tata kelola usaha yang tidak beretika, maka LOS DIY memiliki kewajiban untuk menindaklanjuti setiap laporan dengan tetap memegang prinsip independen, imparsiial dan non-diskriminasi, karena itu setiap kasus yang dilaporkan ke LOS DIY akan ditindaklanjuti dengan cara meminta klarifikasi dari Terlapor, melakukan investigasi, memfasilitasi mediasi serta memberikan rekomendasi yang disampaikan kepada pihak-pihak terkait. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, LOS DIY memiliki area kewenangan dalam sektor swasta yang sangat luas, karena itu perlu dipikirkan penambahan kewenangan yang dimiliki LOS DIY terutama kewenangan untuk memeriksa bukti-bukti dan saksi-saksi.

Dengan adanya kewenangan untuk memeriksa bukti-bukti dan saksi-saksi akan sangat mempengaruhi kualitas kinerja LOS DIY, terutama dalam memberikan penilaian dan rekomendasi. Karena proses penyelesaian dengan cara mediasi memiliki banyak keunggulan seperti ; waktu penyelesaian lebih cepat, hubungan baik antara para pihak tetap terjaga, kerahasiaan terjamin dan tidak di pungut biaya. Disamping itu penyelesaian perselisihan dengan upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau *Alternatif Dispute Resolotion* memiliki kelebihan antara lain : *Pertama*; Lebih Fleksibel, karena peraturan dalam proses perundingan dapat dibuat

oleh orang yang bersangkutan asalkan berpijak pada peraturan saat dilakukan pembicaraan. *Kedua*; Lebih cepat, karena waktu dan tempat penyelesaian ditentukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa. Jadwal pertemuan juga disepakati oleh para pihaknya langsung yang dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi masing-masing. *Ketiga*; Terjaga kerahasiaannya karena proses perundingan bersifat tertutup dan hanya pihak-pihak yang bersengketa saja yang dapat ikut dalam proses perundingan. *Keempat*; Biaya murah karena tidak selalu memerlukan jasa pengacara, karena dalam proses perundingan mediasi diperlukan peran aktif dari pihak yang bersengketa secara langsung untuk membuat keputusan karena isi kesepakatan perdamaian dalam rangka penyelesaian sengketa sepenuhnya merupakan hasil musyawarah dan inisiatif dari para pihak. *Kelima*; Hubungan personal antara para pihak yang bersengketa setelah adanya kesepakatan perdamaian akan tetap terjaga, karena tidak ada pihak yang merasa dimenangkan dan dikalahkan, tetapi semua menang (*win-win solution*) sehingga para pihak tidak ada yang memiliki rasa dendam. Dengan demikian maka penyelesaian dengan cara mediasi perlu lebih banyak disosialisasikan dan dikembangkan di masyarakat supaya masyarakat juga terbiasa menyelesaikan persoalannya dengan cara musyawarah mufakat dan tindakan kekerasan dapat diantisipasi sedini mungkin.

Saat ini keberadaan LOS DIY telah di gabung dengan Lembaga Ombudsman Daerah (LOD) DIY dan berganti nama menjadi Lembaga Ombudsman (LO) DIY. Hal ini didasarkan pada pertimbangan Peraturan Gubernur DIY Nomor; 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja LO DIY poin (d) yang menyatakan bahwa

setelah dilakukan evaluasi terhadap Peraturan Gubernur Nomor; 22 tahun 2008 dan Peraturan Gubernur Nomor; 21 tahun 2008 dipandang perlu untuk menyatukan LOS DIY dan LOD DIY menjadi LO DIY agar berhasil guna dan berdaya guna. LO DIY adalah lembaga daerah yang bersifat independen untuk mengawasi penyelenggaraan pemerintahan daerah dan badan usaha, khususnya pada bidang pelayanan publik.⁷⁰

⁷⁰ . Peraturan Gubernur DIY Nomor; 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman DIY, pasal 1 ayat (4).



BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan data dan pembahasan yang telah dikemukakan di atas maka dapatlah ditarik kesimpulan sebagai berikut ;

1. Banyaknya laporan yang masuk ke LOS DIY menunjukkan bahwa keberadaan LOS DIY semakin dikenal secara luas oleh masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta, hal ini juga menunjukkan bahwa praktek bisnis yang beretika dan berkelanjutan belum menjadi kesadaran bersama di kalangan pelaku bisnis di DIY. Laporan adanya dugaan pelanggaran etika bisnis dari masyarakat yang masuk ke LOS DIY segera ditindaklanjuti oleh bidang pelayanan, investigasi dan monitoring dengan menunjuk pengampu kasus yang terdiri dua orang, satu orang anggota dan satu orang asisten LOS DIY. Proses penyelesaian sengketa etika bisnis di LOS DIY dengan model *Alternatif Dispute Resolution* atau upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan telah terbukti dapat membantu menyelesaikan sengketa secara efektif dan efisien, hal ini dapat dilihat melalui data kasus sengketa etika bisnis yang dilaporkan dan ditindaklanjuti oleh LOS DIY, dari data kasus tersebut menunjukkan bahwa ; 90 % (sembilan puluh persen) laporan sengketa etika bisnis yang dilaporkan ke LOS DIY dapat di selesaikan dengan upaya penyelesaian di luar pengadilan atau *Alternatif Dispute Resolution*, baik melalui proses perundingan bipartit, mediasi, konsiliasi,

konsultasi maupun negosiasi, disamping itu lebih dari 60 % (enam puluh persen) Rekomendasi yang dikeluarkan oleh LOS DIY dapat ditindak lanjuti secara baik oleh penerima rekomendasi.

2. Meskipun LOS DIY bukan lembaga penegak hukum sehingga keputusannya tidak mengikat (*non legal binding decision*), namun LOS DIY merupakan lembaga yang memiliki pengaruh (*the institution of influence*), karena rekomendasi LOS DIY memiliki kekuatan moral yang mengikat (*moral binding decision*). Karena alasan itulah maka LOS DIY banyak menerima laporan yang berkaitan dengan masalah hukum baik hukum perdata maupun hukum pidana, secara prinsip kasus yang dapat diselesaikan dengan upaya penyelesaian diluar pengadilan atau *Alternatif Dispute Resolotion* adalah kasus-kasus yang bersifat keperdataan, namun demikian masih terbuka kemungkinan LOS DIY membantu menyelesaikan kasus yang mengandung unsur pidana ringan seperti penipuan atau penggelapan dengan syarat kasus tersebut belum ditangani oleh penegak hukum seperti ; institusi kepolisian, kejaksaan dan pengadilan.

Dalam menindaklanjuti setiap laporan, LOS DIY menemui hambatan dan tantangan yang berasal dari faktor internal LOS DIY sendiri dan faktor eksternal yaitu dari Pelapor, Terlapor maupun dari instansi yang berkaitan dengan kasus yang sedang ditangani. Hambatan dan tantangan dari internal seperti keberanian, komitmen dan tanggungjawab pengampu kasus baik anggota maupun asisten LOS DIY yang belum maksimal terkadang menjadi kendala dalam proses penyelesaian sengketa etika bisnis, sedangkan hambatan dan tantangan yang

berasal dari eksternal seperti pihak Terlapor tidak mau datang saat di undang klarifikasi atau pada saat dilakukan mediasi, pihak Terlapor yang hadir bukan orang yang memiliki kewenangan membuat keputusan atau pembuat kebijakan apapun, akibatnya proses mediasi berjalan lambat dan terkadang sulit untuk mencapai kesepakatan perdamaian (*deadlock*) dan tidak menghasilkan keputusan apapun, alamat Terlapor tidak jelas atau pindah alamat sehingga sulit dilacak, baik Pelapor atau Terlapor sangat sibuk bahkan sering keluar kota atau keluar negeri yang dapat memperpanjang waktu proses penyelesaian dan ada juga pelapor yang menghilang sementara mobile phone tidak aktif, disamping itu ada juga instansi yang merasa kewenangannya diambil alih oleh LOS DIY sehingga tidak mendukung proses penyelesaian etika bisnis maupun program LOS DIY,

B. SARAN

Keberhasilan LOS DIY dalam menyelesaikan sengketa etika bisnis menunjukkan bahwa upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau *Alternatif Dispute Resolotion* sangat efektif dan efisien dalam menyelesaikan sengketa etika bisnis di LOS DIY, dengan pertimbangan tersebut diatas penulis menyarankan antara lain ;

1. Model penyelesaian sengketa dengan *Alternatif Dispute Resolotion* atau upaya penyelesaian diluar pengadilan perlu disosialisasikan dan dikembangkan di masyarakat, apabila upaya penyelesaian ini berkembang di masyarakat maka kerukunan yang selama ini sudah terjalin dengan baik di masyarakat akan tetap

- terjaga dan masyarakat terbiasa menyelesaikan persoalannya dengan cara musyawarah mufakat sehingga tindakan kekerasan dapat diantisipasi sedini mungkin dan secara otomatis akan mengurangi tumpukan perkara yang masuk di pengadilan.
2. Sebagai lembaga pengawasan yang independen, imparial dan non-diskriminasi, LOS DIY dapat menjadi sebuah pilihan dalam menyelesaikan sengketa etika bisnis. Proses penyelesaian sengketa dengan cara damai dan persuasif ternyata cukup efektif untuk mendorong perubahan, bahkan dalam proses menyelesaikan konflik. Disamping itu untuk meningkatkan akses keadilan masyarakat dan mendorong perwujudan *good governance* and *good corporate governance*, melalui pengawasan terhadap kinerja sektor usaha akan meningkatkan citra perusahaan sehingga mendapat kepercayaan, daya saing dan simpati dari masyarakat yang akan berdampak pada keberlanjutan usaha itu sendiri dan secara tidak langsung mengawasi juga kinerja aparat pemerintah dari institusi terkait.
 3. Bahwa terkait dengan Perda Pelayanan Publik Nomor ; 5 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 point (14) bahwa Ombudsman Swasta yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah merupakan lembaga independen yang berfungsi melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, maka dasar hukum pendirian LOS DIY yang sebelumnya berupa Peraturan Gubernur selanjutnya perlu dikembangkan dan dituangkan dalam Peraturan Daerah Propinsi DIY. Dengan dituangkannya dalam Perda DIY akan memberikan berbagai keuntungan antara lain: *Pertama*, akuntabilitas lebih dapat dipertanggungjawabkan

karena langsung kepada publik. *Kedua*, dari sisi keuangan, maka akan ditanggung oleh pemerintah daerah dalam bentuk APBD. *Ketiga*, akan dapat mengurangi kerawanan penyimpangan kewenangan dari para anggota, asisten dan karyawan LOS DIY yang selama ini berstatus sebagai tenaga kontrak, kondisi ini tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang ketenagakerjaan. Dengan legalitas Perda, maka posisi mereka dapat diusulkan menjadi PNS atau jika tidak memungkinkan, maka perlu ada PNS yang diperbantukan di lembaga tersebut, dengan tetap mempertimbangkan kredibilitas, kapasitas dan profesionalitas bagi anggota, asisten serta staf sebagai syarat dapat diterima di ombudsman, karena menjadi independen di tengah perubahan dan konstelasi politik saat ini memang tidak mudah dilakukan, penuh tantangan, sekaligus juga risiko, dengan demikian sangat dibutuhkan orang-orang yang memiliki komitmen tinggi demi menegakkan kebenaran dan keadilan guna melindungi kepentingan masyarakat dengan cara yang elegan dan berbudaya.

4. Walaupun saat ini LOS DIY telah digabung dengan LOD DIY dan berganti nama menjadi LO DIY, namun hasil penelitian ini dapat di manfaatkan atau digunakan di LO DIY, karena fungsi, tugas dan kewenangan yang di miliki LO DIY tidak jauh berbeda dengan LOS DIY, disamping itu tujuan dari pendirian LOS DIY atau LO DIY oleh Pemerintah Daerah DIY adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap anggota masyarakat berdasarkan asas keadilan dan persamaan serta upaya untuk menciptakan penyelenggaraan badan usaha yang bersih dari penyimpangan usaha.

DAFTAR PUSTAKA

LITERATURE BUKU ;

- Abdul R.Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan, Teori Dan Contoh Kasus*, Cetakan ke-6, Jakarta, Prenada Media Group, 2011.
- Amril M. *Etika Islam, Telaah Pemikiran Filsafat Moral Raghib Al-Isfahani*, Lembaga Studi Filsafat, Kemasyarakatan, Kependidikan dan Perempuan, 2002.
- A.M. Lilik Agung. *Ketika Nurani Ikut Berbisnis, 26 Praktek Etika Bisnis Kontemporer*, Cetakan ke-1, Jakarta, PT Elex Media Komputindo, 2010.
- Agus Arijanto, *ETIKA BISNIS BAGI PELAKU BISNIS, Cara Cerdas Dalam Memahami Konsep Dan Faktor-faktor Etika Bisnis Dengan Beberapa Contoh Praktis*, PT Rajagrafindo Persada, Cetakan ke 1, Jakarta, 2011.
- Bambang Sutiyoso, *PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS, Solusi Dan Antisipasi Bagi Peminat Bisnis Dalam Menghadapi Sengketa Kini Dan Mendatang*, Citra Media, Yogyakarta, 2006.
- Bambang Rudito & Melia Famiola, *ETIKA BISNIS DAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN DI INDONESIA*, Rekayasa Sains, Cetakan Pertama, Bandung, 2007.
- Budhi Masturi, *Mengenal Ombudsman Indonesia, Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional*, Jakarta, PT. Pradnya Paramita, 2005.
- Hendrik Budi Untung. *Corporate Social Responsibility*, Cetakan ke-1, Jakarta, Sinar Grafika, 2008.
- Kwik Kian Gie, *Etika Bisnis Cina, Suatu Kajian Terhadap Perekonomian Di Indonesia*, Jakarta, Pusat Pengkajian Cina Universitas Nasional dengan PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1996.
- Laura Hardman Dan Joe Desjardins. Penerjemah ; Danti Pujiati. *Etika Bisnis, Pengambilan Keputusan Untuk Integritas Pribadi Dan Tanggung Jawab Sosial*, Jakarta, Erlangga, 2008.
- L. Sinuor Yosephus. *Etika Bisnis, Pendekatan Filsafat Moral Terhadap Perilaku Pebisnis Kontemporer*, Cetakan pertama, Jakarta, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2010.
- MEWUJUDKAN ETIKA DALAM BISNIS**, Lembaga Ombudsman Swasta, DIY Yogyakarta, 2009.

- MUSLICH, M.M. *ETIKA BISNIS ISLAMIS, Landasan Filosofis, Normatif Dan Substansi Implementatif*, Ekonisia FE UII, Yogyakarta, Cetakan Pertama 2004.
- M. Syamsudin. *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- M. Dahlan. Y. Al-Barry dan L.Lya Sofyan Yacub, *KAMUS INDUK ISTILAH ILMIAH, Seri Intelektual*, Target Press, Surabaya, 2008.
- M. Marwan dan Jimmy P, *KAMUS HUKUM, Dictionary Of Law Complete Edition*, Reality Publisher, Surabaya, 2009.
- Matthew B. Miles Dan A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, diterjemahkn oleh Tjetjep Rohendi Rohidi, Pendamping Mulyarto, Yogyakarta, UII Press.
- Philippe Nonet dan Philip Selznick, *Hukum Responsif*, Bandung, Nusamedia, 2008.
- Pedoman Tata Kelola Usaha Beretika*, Lembaga Ombudsman Swasta DIY, Yogyakarta, 2013.
- Ridwan Khairandy dan Camelia Malik, *Good Corporate Governance Perkembangan Pemikiran Dan Implementasinya Di Indonesia Dalam Perspektif Hukum*, Yogyakarta, Kreasi Total Media, 2007.
- Sunaryati Hartono. *Penelitian Hukum Di Indonesia Pada Akhir Abad Ke-20*, Edisi Pertama, Cetakan Ke-1, Bandung, Alumni, 1994.
- Sondang P. Siagian, *Etika Bisnis*, Jakarta, PT Pustaka Binaman Pressindo, 1996.
- Sayid Mujtaba Musawi Lari. *Etika Dan Pertumbuhan Spiritual*, Cetakan ke-1, Jakarta, Lentera, 2001.
- Susanti Adi Nugroho, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Cetakan ke-1, Jakarta, PT Telaga Ilmu Indonesia, 2009.
- Takdir Rahmadi, *Mediasi, Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Cetakan ke-1, Jakarta, PT Rajagrafindo Persada, 2010.

LITERATURE HASIL PENELITIAN ;

- Thalis Noor Cahyadi, *Hasil Penelitian "Siknifikansi Ombudsman Swasta Dalam Menegakkan Bisnis Beretika Dan Berkelanjutan Dalam Perspektif Ekonomi Islam, Studi Atas Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta (LOS DIY)"*, Yogyakarta, 2010.

LITERATURE MAKALAH ;

Indra Bastian, "*Mediasi, Alternatif Penyelesaian Sengketa, Manfaat Dan Wawasan Kedepan*", Dalam Materi Pendidikan dan Pelatihan Mediator Bersertifikat, Pusat Mediasi Indonesia Sekolah Pascasarjana UGM, Yogyakarta, 28 Maret 2012.

LITERATURE PERATURAN PERUNDANG - UNDANGAN ;

Undang-undang Nomor ; 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman, Jakarta, 2009.

Undang-undang Nomor ; 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta.

Undang-undang Nomor ; 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pusat Mediasi Indonesia Sekolah Pascasarjana UGM, Yogyakarta, 2012.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor : 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, Pusat Mediasi Indonesia Sekolah Pascasarjana UGM, Yogyakarta, 2012.

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 22 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Ombudsman Swasta di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Lembaga Ombudsman Swasta DIY, Yogyakarta, 2013.

Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor ; 135 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Dan Organisasi Ombudsman Swasta Di Propinsi DIY, Lembaga Ombudsman Swasta DIY, Yogyakarta, 2013.

LAMPIRAN

Lampiran : 1 : Contoh Kasus (nama perusahaan dan identitas para pihak disamarkan)

Kasus Perselisihan Antara Para Pemegang Saham Terkait Transparansi Laporan Keuangan Perusahaan di PT. LESTARI JAYA

Kasus di bidang kesehatan yang dilaporkan ke LOS DIY bisa di bilang relatif kecil, selama periode kedua kasus kesehatan yang dilaporkan LOS DIY ada tiga kasus, permasalahan yang dilaporkan terkait adanya dugaan mal praktek karena saat operasi cecar anak yang dilahirkan meninggal serta operasi usus buntu yang dilakukan tanpa melalui proses foto rongsent yang dilakukan oleh salah satu klinik, akibatnya operasi gagal dan menimbulkan inveksi pada usus, pasien, kasus yang lain adanya dugaan diskriminasi pelayanan terhadap pasien yang terkena virus HIV Aids.

Pada periode ketiga kasus perusahaan di bidang pelayanan kesehatan hanya ada satu kasus yang dilaporkan, namun kasus di bidang kesehatan ini cukup unik karena permasalahan yang dilaporkan tidak terkait dengan pelayanan tapi terkait dengan transparansi keuangan perusahaan. Kasus ini di laporkan oleh salah satu pemegang saham perusahaan yang bernama Ir. Setiani Dewi yang diwakili oleh pemegang kuasa yang bernama Etik Pratiwi, S.H., M.H. yang beralamat di Jl. Kusuma GK IV No. 640 Baciro Yk. (selanjutnya disebut sebagai Pelapor). Disamping sebagai pemegang saham, di PT. LESTARI JAYA, Pelapor juga menjabat sebagai Direktur Keuangan di perusahaan tersebut, dalam laporannya, Pelapor mengeluhkan tidak dipenuhinya hak-hak pelapor sebagai direktur keuangan di PT. LESTARI JAYA oleh dr. P. Budi Agni, M.M. selaku Direktur Utama PT. LESTARI JAYA, (yang selanjutnya disebut sebagai Terlapor).

Keterangan Pelapor

Berdasarkan keterangan pelapor yang disampaikan pada hari Senin tanggal 12 Maret 2012, Pelapor menjelaskan kronologi permasalahan sebagai berikut :

- Bahwa PT. LESTARI JAYA didirikan berdasarkan Akta Notaris H. Budi Prasetyo, SH. MM. Nomor 93 tertanggal 31 Juli 2002 tentang Pernyataan Keputusan Rapat Yayasan Tunas Husada Bhakti dengan susunan Direksi sebagai berikut : Direktur Utama : dr. P. Budi Agni, Direktur : Ir. Setiani Dewi, Komisaris Utama : Wijaya kusumo, Komisaris : drg. Maria dewi, Ir. Budi susanto dan Dhoya wardana, SE.MM;
- Bahwa perusahaan tersebut didirikan oleh Pelapor dan orang tua Terlapor yang mana dalam akta pendirian PT. LESTARI JAYA tersebut dibuat oleh Notaris yang adalah adik kandung Terlapor dengan susunan kepengurusan 50% dari keluarga Pelapor Setiani Dewi, Wijaya Kusumo dan Dhoya Wardana, SE, MM dan 50% dari keluarga Terlapor.
- Berdasarkan Akta Notaris H. Budi prasetyo, SH.MM No. 94 tertanggal 31 Juli 2002, maksud dan tujuan pendirian PT. LESTARI JAYA adalah usaha di bidang

jasa pelayanan kesehatan dengan mendirikan rumah sakit beserta sarana dan prasarana penunjangnya;

- Dalam Akta pendirian kepemilikan pemegang saham tercatat sebagai berikut : dr. P. Budi Agni, 25 lembar saham (12,5%), Ir.Setiani Dewi 25 lembar saham (12,5%), Wijaya Kusumo 25 lembar saham (12,5%), Dokter gigi Maria Dewi. 20 lembar saham (10%), Insinyur Budi Bedjo Susanto 5 lembar saham (2,5%), Dhoya Wardana, SE.MM (2,5%).
- Untuk melaksanakan maksud dan tujuannya PT. LESTARI JAYA telah menjalankan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dalam Rumah Sakit LESTARI INDAH yang beralamat di Jl. Wiratama No. 14 Tegalrejo Yogyakarta. Adapun yang menjabat sebagai Direktur Rumah Sakit LESTARI INDAH adalah Terlapor (yang bertindak sebagai pemegang saham sekaligus direktur PT).
- Sejak adanya perubahan status dari Yayasan Tunas Husada Bhakti menjadi PT. LESTARI JAYA pada tanggal 31 Juli 2002 sampai dengan dituliskannya surat ini belum pernah ada pemeriksaan keuangan (audit) terhadap PT. LESTARI JAYA dan khususnya terhadap RS. LESTARI INDAH (yang ada hanya laporan keuangan dari Pelapor selaku Direktur Keuangan RS pada saat RUPS tiap tahun);
- Pelapor dalam posisi sebagai pemegang saham yang juga sebagai direktur keuangan rumah sakit LESTARI INDAH dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 28 Juni 2003 telah mengusulkan adanya pemeriksaan keuangan secara menyeluruh guna mendapatkan data dan keterangan yang benar mengenai kondisi keuangan perusahaan. Dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tersebut diputuskan untuk dilakukan audit dengan menggunakan auditor independen yang ditargetkan akan dilakukan pada akhir bulan Juli 2003;
- Hasil keputusan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 28 Juni 2003 untuk melaksanakan pemeriksaan keuangan atau tanggal audit tersebut tidak pernah dilaksanakan;
- Selanjutnya dalam RUPS Tanggal 5 Maret 2005 Pelapor meminta kembali kepada Direktur Utama untuk dilakukan transparansi laporan keuangan dan untuk menghindari kerugian, baik bagi para pemegang saham maupun perusahaan, Pelapor kembali meminta adanya Appraisal (Penilaian) perusahaan dan hal tersebut telah disetujui bersama dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Tanggal 25 Februari 2006. Namun keputusan tersebut kembali tidak dilaksanakan oleh Terlapor sehingga Pelapor harus menggunakan bantuan hukum dari Yayasan Penanganan Hukum Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mendesak pihak Terlapor yang juga merangkap sebagai Direktur RS LESTARI INDAH untuk segera melaksanakan Appraisal (Penilaian) dengan Surat Nomor 085/YPHI.YK/VII/06 tertanggal 3 Juli 2006;
- Surat dari Yayasan Penanganan Hukum Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 085/YPHI.YK/VII/06 tertanggal 3 Juli 2006 tersebut telah dijawab oleh Terlapor selaku Direktur Utama PT. LESTARI JAYA dengan surat

Nomor : 10/LSU/Sekret/VII/2006 tertanggal 28 Juli 2006 yang pada intinya menyampaikan Appraisal terhadap RS LESTARI INDAH akan dilaksanakan dalam jangka waktu satu atau dua bulan (dari saat ditulisnya surat tersebut) dengan perusahaan Appraisal (Penilaian) yang akan ditunjuk. Namun sampai Sabtu, 25 Juni 2011 hal tersebut tidak pernah terlaksana sehingga Pelapor tidak mendapatkan data dan keterangan yang benar mengenai kondisi keuangan PT. LESTARI JAYA dan RS LESTARI INDAH.

- Untuk mendukung pelaksanaan tugas Pelapor sebagai Direktur Keuangan RS LESTARI INDAH dan guna pengajuan laporan pertanggung-jawaban keuangan terhadap perusahaan, Pelapor pada tanggal 10 Juli 2010 telah berupaya untuk meminta data mengenai laporan keuangan yang realistis dalam tahun 2009 kepada seluruh Divisi yang ada, namun Pelapor tidak mendapatkan laporan yang semestinya;
- Pada tanggal 8 September 2010 pihak sekretariat secara tertulis menyampaikan tidak bisa memberikan data atau laporan mengenai keadaan keuangan perusahaan yang sebenarnya sesuai permintaan Pelapor sebelum adanya ijin dari Terlapor selaku Direktur PT. LESTARI JAYA.
- Karena tidak adanya transparansi keuangan dan adanya laporan keuangan pada tanggal 24 Juni 2010 yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya, Terdapat selisih Rp. 1.250.273.070,- (Satu Milyar Dua Ratus Lima Puluh Juta Dua Ratus Tujuh Puluh Tiga Ribu Tujuh Puluh Rupiah) dari kondisi keuangan yang ada pada rekening Giro BRI Nomor 0029-01-000649-30-7 atas nama PT. LESTARI JAYA pada Tanggal 10 Juni 2010, maka pada tanggal 16 Oktober 2010 Pelapor membuat laporan adanya dugaan tindak pidana penggelapan dan tidak adanya itikad baik Terlapor untuk menyelesaikan masalah keuangan perusahaan, kepada pihak Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta dengan laporan polisi Nomor LP/564/X/2010/DIY/Ditreskrim, hal ini dilakukan karena Pelapor tidak mendapatkan keterangan dari Kepala Divisi Keuangan dan Akuntansi RS LESTARI INDAH mengenai selisih tersebut;
- Setelah pemeriksaan di Kepolisian terkait laporan dari Pelapor tersebut, diketahui adanya pembukaan rekening Giro baru atas nama PT. LESTARI JAYA di BNI Cabang Trikora dan BPD cabang utama Yogyakarta tanpa pemberitahuan kepada Pelapor. Bahkan pembukaan rekening tersebut terjadi sejak bulan Oktober 2009 dan baru diberitahukan kepada Pelapor setelah fakta terungkap dalam penyidikan mengenai adanya rekening lain yang tanpa sepengetahuan Pelapor pada Tanggal 7 Februari 2011;
- Dengan adanya laporan Kepolisian tersebut ternyata Pelapor tidak bisa mendapatkan data dan keterangan yang sebenarnya mengenai kondisi keuangan perusahaan karena data di Kepolisian bersifat rahasia;

- Pada tanggal 31 Januari 2011 Pelapor mengirimkan surat peringatan kepada Terlapor dengan Surat Nomor : 020/SK/LPBHP-SV/I/2011 untuk segera melaksanakan audit, namun surat tersebut tidak ditanggapi.;
- Dengan tidak adanya transparansi keuangan atau tidak adanya laporan yang benar mengenai kondisi keuangan perusahaan pada Direktur Keuangan maka semua laporan keuangan menjadi tidak sesuai dengan fakta yang sebenarnya sehingga bisa menyesatkan perusahaan dan jalannya perusahaan tidak akan baik dan akan berdampak pada pelayanan perusahaan terhadap pasien Rumah sakit;
- Berbagai upaya telah dilakukan oleh Pelapor untuk mendapatkan data dan keterangan yang benar dengan melakukan pemeriksaan keuangan secara menyeluruh (audit) terhadap PT. LESTARI JAYA dan RS LESTARI INDAH namun semua upaya tersebut tidak membuahkan hasil karena tidak ada respon dari Pelapor;
- Pada tanggal 10 Maret 2011 Pelapor mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum ke Pengadilan Negeri Yogyakarta terhadap PT. LESTARI JA LESTARI INDAH dan RS. LESTARI INDAH, setelah perkara gugatan Perbuatan Melawan Hukum yang diajukan oleh Pelapor dilakukan mediasi serta persidangan berjalan, sampai saat ini tidak terlihat itikad baik dari Terlapor untuk mengelola sebagaimana semestinya.

Keterangan Terlapor

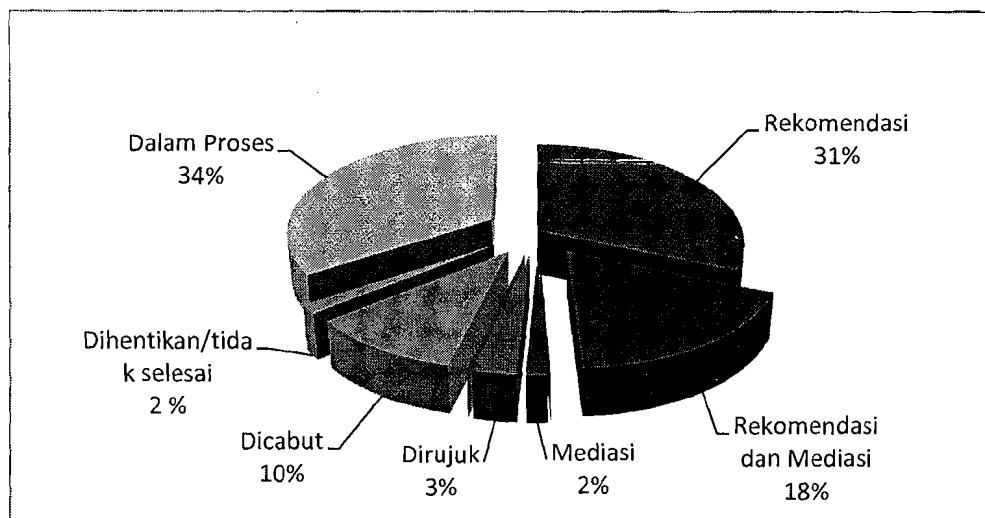
Untuk memperjelas permasalahan yang disampaikan Pelapor dan mendapatkan informasi yang berimbang, maka LOS DIY mengundang Terlapor untuk memberikan klarifikasi pada hari Senin Tanggal 2 April 2012, hadir dalam klarifikasi yaitu Thomas Simanjuntak, SH dan Cipta Priyatna, SH selaku Kuasa Hukum Terlapor, dalam klarifikasi tersebut Kuasa Hukum Terlapor menyampaikan penjelasan antara lain :

- Bahwa Pelapor tidak pernah masuk kantor sejak ada permasalahan ini; sebagai direktur keuangan seharusnya Pelapor bertanggung jawab penuh untuk masalah keuangan, sehingga seharusnya yang mengetahui dan yang mengurus perihal keuangan Perusahaan adalah Pelapor sendiri selaku direktur keuangan bukan Terlapor selaku direktur utama;
- Menurut Kuasa Hukum Terlapor, Terlapor selalu transparan mengenai kondisi keuangan, seharusnya hal tersebut merupakan tanggung jawab Pelapor selaku direktur keuangan yang memiliki kewajiban mengelola keuangan perusahaan dan tindakan Terlapor didasarkan pada keputusan RUPS;
- Sejak terjadi permasalahan ini, Pelapor tidak pernah hadir di dalam forum RUPS, Terlapor menyayangkan tindakan Pelapor yang tidak mempercayai kinerja dari Terlapor selaku direktur utama;
- Menurut Terlapor, Pelapor sebagai direktur keuangan seharusnya mengetahui tentang kondisi dan posisi keuangan perusahaan. Dengan demikian permintaan

DATA JENIS TINDAK LANJUT PENYELESAIAN KASUS TAHUN 2012

NO	JENIS TINDAK LANJUT	JUMLAH
1.	Rekomendasi (selesai tanpa mediasi)	21
2.	Rekomendasi dan Mediasi	12
3.	Rekomendasi dan Dirujuk	-
4.	Mediasi (tanpa rekomendasi karena tidak ada unsur pelanggaran etika bisnis)	1
5.	Dirujuk (bukan menjadi kewenangan LOS DIY atau ditempuh jalan lain)	2
6.	Pernyataan Pendapat (tidak ada pelanggaran etika usaha)	-
7.	Dicabut (karena ada langkah penyelesaian bipartit setelah dilaporkan ke LOS DIY)	7
8.	Dihentikan atau tidak selesai	1
9.	Dalam proses	23
	JUMLAH	67

DIAGRAM JENIS TINDAK LANJUT PENYELESAIAN KASUS

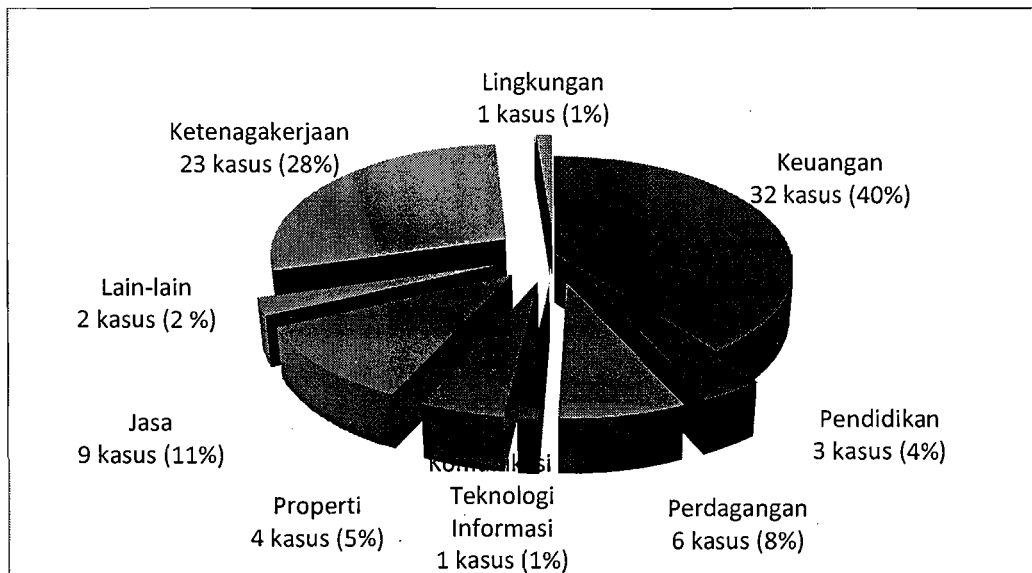


Sumber : Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta

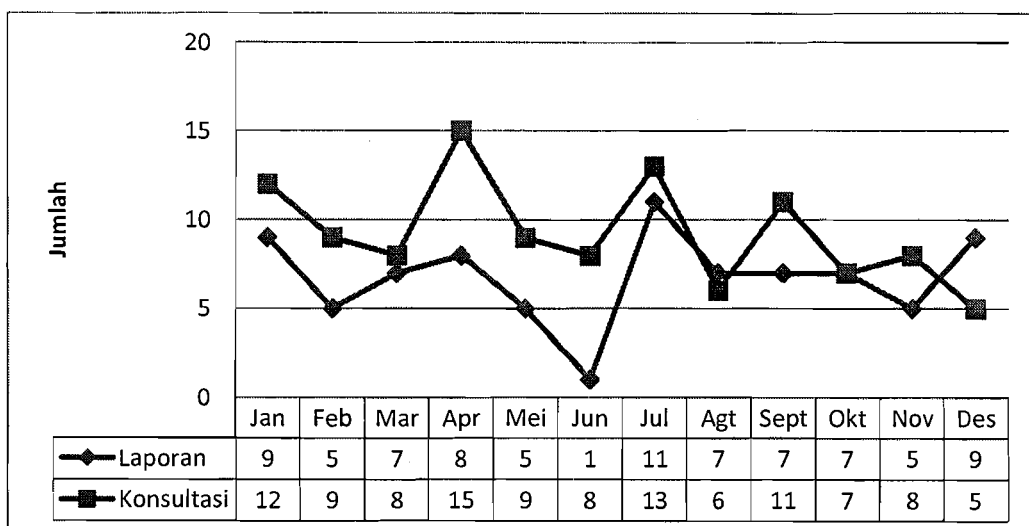
B. Pelanggaran Hak Tenagakerja

NO	BIDANG	MELAPOR	KONSULTASI
11.	Ketenagakerjaan	23	29

DIAGRAM KASUS MASUK BERDASARKAN BIDANG USAHA TERLAPOR



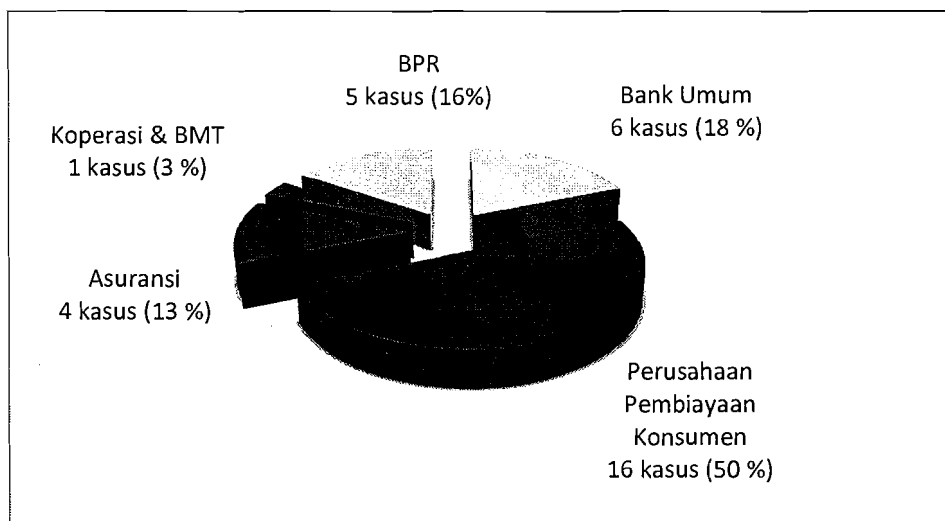
GRAFIK JUMLAH LAPORAN DAN KONSULTASI PER BULAN TAHUN 2013 PERIODE : JANUARI - DESEMBER 2013



DATA JUMLAH LAPORAN BIDANG KEUANGAN

NO	SUB BIDANG USAHA	MELAPOR	KONSULTASI
1.	Bank : a. Bank Umum	6	11
	b. BPR	5	10
2.	Non Bank : a. Asuransi	4	4
	b. Koperasi & BMT	1	3
	c. Investasi	-	-
3.	Perusahaan Pembiayaan Konsumen	16	16
	JUMLAH	32	44

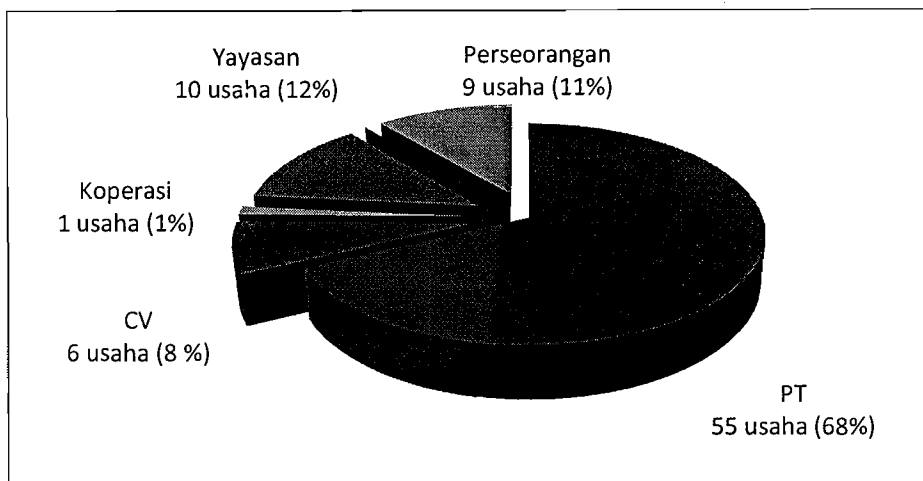
DIAGRAM KASUS BIDANG KEUANGAN



DATA KASUS BERDASARKAN BENTUK BADAN USAHA TERLAPOR

NO	BADAN USAHA	JUMLAH
1.	PT	55
2.	CV	6
3.	Koperasi	1
4.	Yayasan	10
5.	Perseorangan	9
6.	UD	-
	JUMLAH	81

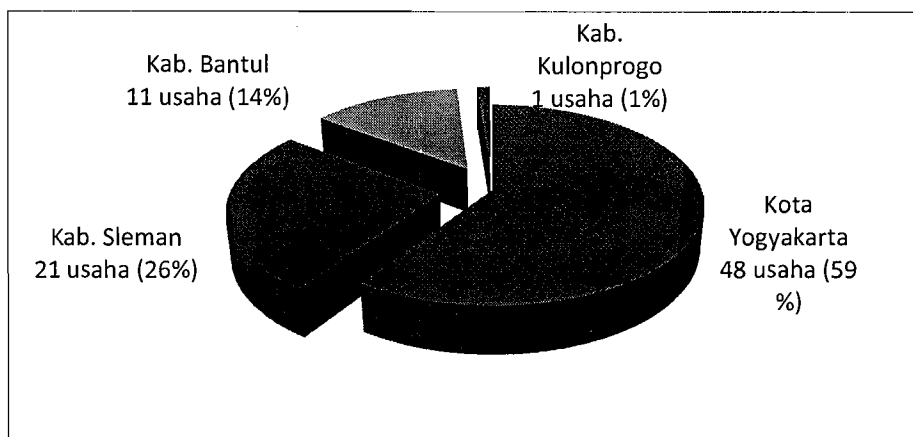
DIAGRAM KASUS BERDASARKAN BENTUK BADAN USAHA TERLAPOR



DATA KASUS MASUK BERDASARKAN KABUPATEN/KOTA TEMPAT USAHA TERLAPOR

NO	LOKASI	JUMLAH
1.	Kota Yogyakarta	48
2.	Kabupaten Sleman	21
3.	Kabupaten Bantul	11
4.	Kabupaten Kulonprogo	1
5.	Kabupaten Gunung Kidul	-
	JUMLAH	81

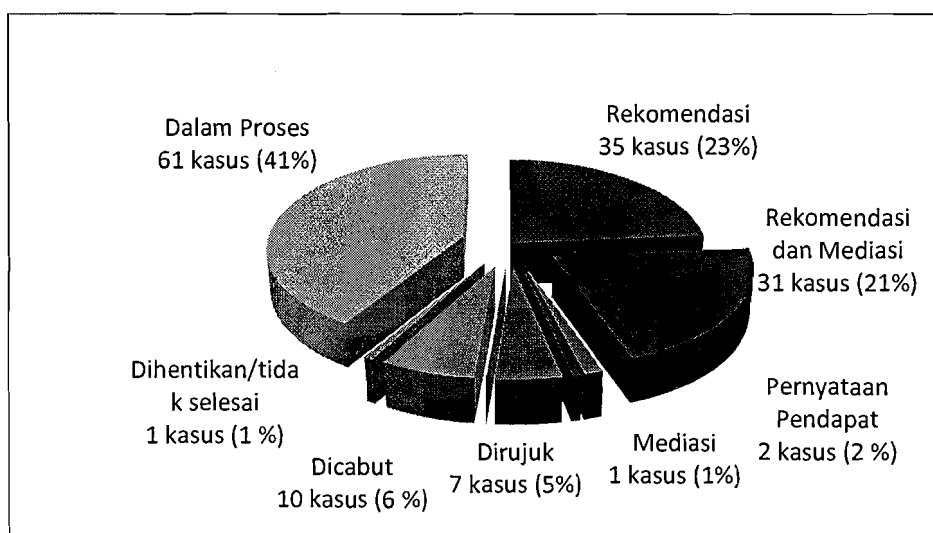
DIAGRAM KASUS MASUK BERDASARKAN KABUPATEN/KOTA TEMPAT USAHA TERLAPOR



DATA JENIS TINDAK LANJUT PENYELESAIAN KASUS
Periode ; Januari 2012 s/d 23 Desember 2013

NO	JENIS TINDAK LANJUT	JUMLAH
1.	Rekomendasi (selesai tanpa mediasi)	35
2.	Rekomendasi dan Mediasi	31
3.	Rekomendasi dan Dirujuk	-
4.	Mediasi (tanpa rekomendasi karena tidak ada unsur pelanggaran etika bisnis)	1
5.	Dirujuk (bukan menjadi kewenangan LOS DIY atau ditempuh jalan lain)	7
6.	Pernyataan Pendapat (tidak ada pelanggaran etika usaha)	2
7.	Dicabut (karena ada langkah penyelesaian bipartit setelah dilaporkan ke LOS DIY)	10
8.	Dihentikan atau tidak selesai	1
9.	Dalam proses	61
	JUMLAH	148

DIAGRAM JENIS TINDAK LANJUT PENYELESAIAN KASUS TAHUN 2013



Sumber : Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta

Daftar Pertanyaan Narasumber
(Khusus Anggota dan Asisten LOS DIY)

Nama :
Jabatan :
Alamat :
Tanggal Wawancara :

Pertanyaan ;

1. Anda menjadi anggota/asisten LOS DIY untuk periode ke berapa ?
2. Apa tugas Anda di LOS DIY ?
3. Apakah Anda telah melakukan tugas secara efektif ? Jelaskan.
4. Apa saja yang telah LOS DIY lakukan dalam upaya mewujudkan tata kelola usaha yang sehat, beretika dan berkelanjutan?
5. Dari apa yang telah dilakukan LOS DIY selama ini, apa saja yang masih perlu diperbaiki di LOS DIY ? Bagaimana anda memberikan solusi atas kelemahan tersebut?
6. Tahun 2008 lalu, DPR RI telah mengesahkan Undang-undang Ombudsman Republik Indonesia (ORI), dalam salah satu pasalnya menyatakan bahwa selain ORI, penggunaan kata “ombudsman” dan fungsinya di larang digunakan oleh lembaga lain, bagi yang menggunakan diberikan waktu dua tahun untuk segera melakukan perubahan. Nah, di DIY ada LOD dan LOS yang sama-sama menggunakan kata “ombudsman”, dan pada bulan Oktober 2010 ini, toleransi penggunaan kata ombudsman telah habis. Apa solusi yang bisa anda usulkan dalam memandang persoalan ini? Apa saja langkah-langkah yang telah dilakukan oleh LOS DIY dalam merespon persoalan ini?
7. Menurut anda, apakah LOS DIY akan tetap eksis dan memberikan manfaat bagi masyarakat DIY? Jelaskan alasan anda.
8. Apa yang menjadi standar penanganan sengketa etika bisnis di LOS DIY ?
9. Bagaimana komitmen dan tanggung jawab atas penyelesaian laporan pelanggaran etika bisnis di LOS DIY ?
10. Bagaimana penanganan sengketa etika bisnis di LOS DIY yang terkait dengan permasalahan hukum ?
11. Dalam konteks persaingan usaha dan perlindungan konsumen, apakah LOS DIY cukup memberikan kontribusi terhadap hal tersebut ?
12. Saran-saran untuk perbaikan LOS DIY ?

Daftar Pertanyaan Narasumber (Khusus Pelapor Dan Terlapor)

Nama :
Jabatan :
Alamat :
Tanggal wawancara :

Pertanyaan :

1. Dari mana Anda mengetahui keberadaan LOS DIY ?
2. Apa yang Anda ketahui tentang LOS DIY?
3. Apakah Anda merasa terbantu dengan adanya LOS DIY ini?
4. Apakah LOS DIY memberikan layanan dengan baik ?
5. Apakah LOS DIY memberikan layanan dengan memuaskan ?
6. Apakah LOS DIY menyediakan prosedur layanan dengan cepat dan mudah ?
7. Apakah LOS DIY menunjukkan perhatian yang serius terhadap permasalahan yang sedang Anda hadapi ?
8. Bagaimana pendapat Anda tentang prosedur penyelesaian sengketa etika usaha di LOS DIY ?
9. Menurut Anda bagaimana kinerja LOS DIY selama ini dalam mewujudkan visi misinya dalam mendorong tegaknya bisnis beretika dan berkelanjutan ?
10. Sebagai pelapor/terlapor, bagaimana anda memandang LOS DIY dalam penyelesaian sengketa yang anda alami ?
11. Jika anda melihat salah satu kewenangan LOS DIY adalah sebagai pengawasan, apakah anda setuju LOS DIY ikut mengawasi tata kelola usaha?
12. Apa harapan anda terhadap LOS DIY ke depan? Model penyelesaian seperti apa yang anda harapkan ?
13. Menurut anda, apakah keberadaan LOS DIY memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya pada dunia bisnis yang anda geluti? Apa pendapat anda?
14. Bagaimana anda memandang independensi LOS DIY dalam melakukan tugas dan kewenangannya? Apa sisi kelemahan dan keunggulannya?
15. Saat ini banyak pihak menilai bahwa penegakan hukum semakin tidak jelas, Menurut Anda, apakah keberadaan LOS DIY masih diperlukan dan bermanfaat bagi masyarakat?
16. Apa saran Anda untuk perbaikan kinerja LOS DIY ke depan?