

# **PERAN LEMBAGA OMBUDSMAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DALAM MENDORONG TERWUJUDNYA ETIKA USAHA YANG BAIK**

**Laurentius Banyu Biru**

Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
Jalan Mrican Baru 28 Yogyakarta  
E-mail: lbanyubiru@gmail.com

## ***Abstract***

*This research was inspired by the existence of the DIY Ombudsman Institute which has one of the goals of encouraging the realization of business ethics. There are 2 (two) issues raised in this study, namely: What is the role of the DIY Ombudsman Institute in encouraging the realization of business ethics and what are the criteria for the DIY Ombudsman Institute in identifying a case as a violation of business ethics in terms of Utilitarianism and Deontology ethical theory? This research is a normative research with a statutory approach and a philosophical approach. The results showed that the DIY Ombudsman Institute carried out its role by socializing and facilitating the resolution of business ethics violations. The results of the study also show that the Yogyakarta Ombudsman Institute uses the criteria of violating obligations in determining a case to constitute a violation of good business ethics.*

**Keywords:** Role; DIY Ombudsman Institute; Good Business Ethics.

## **Intisari**

Penelitian ini terinspirasi oleh keberadaan Lembaga Ombudsman DIY yang mempunyai salah satu tujuan mendorong terwujudnya etika usaha. Terdapat 2 (dua) masalah yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu: Bagaimana peran Lembaga Ombudsman DIY dalam mendorong terwujudnya etika usaha dan apa yang menjadi kriteria Lembaga Ombudsman DIY dalam mengidentifikasi suatu kasus merupakan pelanggaran etika usaha ditinjau dari teori etika Utilitarianisme dan Deontologi? Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan filsafat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lembaga Ombudsman DIY menjalankan perannya dengan melakukan sosialisasi dan memfasilitasi penyelesaian pelanggaran etika usaha. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Lembaga Ombudsman DIY menggunakan kriteria melanggar kewajiban dalam menentukan suatu kasus merupakan pelanggaran etika usaha yang baik.

**Kata kunci:** Peran; Lembaga Ombudsman DIY; Etika Usaha Yang Baik.

## A. Latar Belakang Masalah

Pelaku usaha yang tidak jujur jelas menghilangkan hak konsumen untuk mendapatkan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, sebagaimana diatur Pasal 4 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>1</sup> Pelaku usaha yang tidak jujur selain menghilangkan hak konsumen juga melanggar etika usaha yang baik, yaitu melanggar prinsip kejujuran. Menurut Sony Keraf, prinsip kejujuran sangat relevan dalam penawaran barang dan jasa dengan mutu dan harga yang sebanding karena kepercayaan konsumen adalah hal yang paling pokok.<sup>2</sup> Prinsip kejujuran jelas dilanggar ketika pelaku usaha tidak jujur mengenai produk dan/atau jasa yang diperdagangkannya karena tidak memberikan informasi yang

senyatanya tentang suatu produk dan/atau jasa yang dijualnya kepada konsumen. Menurut Sony Keraf, dalam pasar terbuka di mana barang dan jasa berlimpah ditawarkan, sekali dan satu saja konsumen ditipu oleh pelaku usaha maka dengan mudah konsumen berpaling dari satu produk ke produk yang lain.<sup>3</sup> Pelaku usaha yang tidak jujur mengenai produk dan/atau jasa yang diperdagangkannya selain melanggar etika usaha yang baik juga melanggar hukum karena menghilangkan hak konsumen untuk mendapatkan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, sebagaimana diatur Pasal 4 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>4</sup>

Pelaku usaha yang tidak memperhatikan etika usaha yang baik dan melanggar hak-hak konsumen tentu akan berdampak pada kerugian

---

<sup>1</sup> Pasal 4 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42).

<sup>2</sup> Sony Keraf, 1998, *Etika Bisnis Tuntunan dan Relevansinya*, Penerbit PT Kanisius, Yogyakarta, hlm. 78.

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> Pasal 4 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42).

konsumen. Apabila terjadi kerugian konsumen maka yang dibutuhkan konsumen adalah sebuah akses untuk mendapatkan keadilan dan mendapatkan haknya. Menurut Michell Little sebagaimana dikutip Johannes Widijantoro, akses keadilan konsumen meliputi: kemampuan membawa klaim dan berhasil memperoleh kompensasi, kemampuan untuk mempertahankan klaim yang tidak cukup bukti, biaya proporsional, prosedur yang efektif dan sederhana, proses cepat dari awal hingga kesimpulan, dan penegakan hukum yang efektif dari suatu keputusan.<sup>5</sup> Michell Little juga mengatakan bahwa pengadilan tidak bisa mewujudkan hal tersebut, yang bisa mewujudkan akses perlindungan konsumen yaitu skema *Small Claim Court* dan Ombudsman.<sup>6</sup>

Skema *Small Claim Court* atau gugatan sederhana mulai dikenal dan diterapkan di Indonesia sejak

dikeluarkannya Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana. Skema gugatan sederhana di Indonesia diterapkan terhadap gugatan dengan nilai kerugian paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).<sup>7</sup> Skema gugatan sederhana juga dijalankan dengan pembuktian yang sederhana dan dengan hakim tunggal.<sup>8</sup> Berbeda dengan skema gugatan sederhana yang baru dikenal dan diterapkan di Indonesia tahun 2015, skema Ombudsman sudah dikenal di Indonesia sejak tahun 2000. Saat pertama kali dibentuk di Indonesia, Ombudsman bernama Komisi Ombudsman Nasional atau disingkat dengan KON. Pendirian tersebut dilakukan pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman

<sup>5</sup> Johannes Widijantoro, "Mewujudkan Perniagaan Berkeadilan Melalui Peningkatan Akses Keadilan Konsumen", *Jurnal Mimbar Hukum*, Vol. 28, No. 3, Oktober 2016, hlm. 441.

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> Pasal 1 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 4 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung No. 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 942).

<sup>8</sup> *Ibid.*

Wahid, dengan mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional. Perubahan nama KON menjadi Ombudsman Republik Indonesia terjadi pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Sampai dengan tahun 2021, Ombudsman Republik Indonesia sudah mempunyai perwakilannya di setiap provinsi di Indonesia.

Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi salah satu provinsi yang di daerahnya terdapat dua Ombudsman. Dua Ombudsman tersebut yaitu Ombudsman Republik Indonesia perwakilan DIY dan Lembaga Ombudsman DIY. Lembaga Ombudsman DIY dibentuk oleh pemerintah daerah dan bertanggung jawab langsung kepada Gubernur.

Lembaga Ombudsman DIY selain melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah daerah, juga melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan badan usaha swasta (kelompok dan/atau perorangan) yang beroperasi di DIY baik yang bersifat komersial maupun sosial.<sup>9</sup> Hal tersebut yang membedakan Lembaga Ombudsman DIY dengan Ombudsman Republik Indonesia perwakilan DIY. Perbedaan akan tampak dari pengertian Ombudsman sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia membatasi kewenangan Ombudsman sebatas untuk mengawasi pelayan publik badan swasta atau

---

<sup>9</sup> Pasal 1 angka 6 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 69).

perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.<sup>10</sup>

Salah satu tujuan dari Lembaga Ombudsman DIY adalah mendorong terwujudnya etika usaha yang baik dan berkelanjutan.<sup>11</sup> Etika usaha yang baik adalah seperangkat nilai kebaikan, kejujuran, keadilan, keterbukaan, rasa tanggung jawab, dan tidak memaksakan kehendak yang mengatur penyelenggaraan/tata kelola usaha.<sup>12</sup> Hubungan yang baik antara badan usaha dan konsumen yang dilandasi etika usaha yang baik merupakan sebuah hal yang penting bagi

keberlangsungan sebuah usaha yang dijalankan oleh badan usaha.

Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini meneliti peran dari Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mendorong terwujudnya etika usaha yang baik badan usaha. Badan usaha yang diawasi dan didorong untuk beretika tentu akan membawa dampak pada pelayanan yang lebih baik. Pelayanan yang baik dan implementasi etika usaha yang baik tentu akan meminimalisir kerugian konsumen. Penelitian ini juga meneliti kriteria yang digunakan Lembaga Ombudsman DIY dalam menentukan badan usaha melanggar etika usaha, ditinjau dari teori etika Utilitarianisme dan Deontologi.

Berdasarkan hal tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji peran Lembaga Ombudsman DIY dalam mendorong terwujudnya etika usaha yang baik dan juga untuk mengetahui

<sup>10</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139).

<sup>11</sup> Pasal 6 huruf g Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 69).

<sup>12</sup> Pasal 1 angka 10 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 69).

dan mengkaji kriteria yang digunakan Lembaga Ombudsman DIY dalam menentukan badan usaha melanggar etika ditinjau dari teori etika Utilitarianisme dan Deontologi. Penelitian ini diharapkan dapat mendorong badan usaha untuk lebih beretika dalam menjalankan pelayanan kepada konsumen maupun *stakeholder* dengan memperhatikan dan mengimplementasikan etika usaha yang baik.

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang bisa juga disebut sebagai penelitian hukum doktrinal.<sup>13</sup> Menurut Peter Mahmud Marzuki:

penelitian hukum normatif adalah menemukan kebenaran koherensi, yaitu adakah aturan hukum sesuai dengan norma hukum dan adakah norma yang berupa perintah atau larangan itu sesuai dengan prinsip hukum, serta apakah tindakan (*act*) seseorang sesuai dengan norma

hukum (bukan hanya sesuai aturan hukum) atau prinsip hukum.<sup>14</sup>

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, dikumpulkan, diinventarisasi, dan diklasifikasi berdasarkan studi dokumen atau disesuaikan dengan permasalahan penelitian yang dibahas. Bahan hukum primer selanjutnya dideskripsikan, disistematiskan, kemudian dianalisis untuk selanjutnya diinterpretasikan. Interpretasi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu interpretasi gramatikal. Menurut Sudikno Mertokusumo, interpretasi gramatikal merupakan cara penafsiran untuk mengetahui makna yang terkandung dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dengan

---

<sup>13</sup> Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, 2016, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Penerbit Kencana, Jakarta, hlm. 124.

---

<sup>14</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2021, *Penelitian Hukum*, Penerbit Kencana, Jakarta, hlm. 47.

menguraikannya menurut bahasa, susunan kata, atau bunyinya.<sup>15</sup>

Analisis terhadap bahan hukum sekunder dilakukan dengan bertitik fokus pada pendapat hukum dari buku, jurnal, narasumber, artikel di *website* dan dokumen lainnya yang sesuai dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian. Data tersebut dideskripsikan dan diabstraksikan untuk mencari kesamaan maupun perbedaan antara pendapat narasumber dengan teori yang digunakan berkaitan dengan etika usaha. Data yang telah dideskripsikan dan diabstraksikan kemudian digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan filsafat (*Philosophical Approach*). Menurut Peter Mahmud Marzuki, pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan dengan

menggunakan legislasi dan regulasi.<sup>16</sup>

Selain menggunakan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), penelitian ini juga menggunakan pendekatan filsafat (*Philosophical Approach*). Menurut Johnny Ibrahim, pendekatan filsafat adalah pendekatan yang akan mengupas isu hukum dalam penelitian normatif secara radikal dan mengupasnya secara mendalam.<sup>17</sup>

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### 1. Peran Lembaga Ombudsman DIY dalam Mendorong Terwujudnya Etika Usaha yang Baik.

Lembaga Ombudsman DIY merupakan lembaga daerah yang bersifat independen yang mengawasi pelayanan publik.<sup>18</sup> Secara

---

<sup>15</sup> Sudikno Mertokusumo, 2016, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, hlm. 220.

---

<sup>16</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2021, *Penelitian Hukum*, Penerbit Kencana, Jakarta, hlm. 137.

<sup>17</sup> Johnny Ibrahim, 2005, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Penerbit Bayumedia Publishing, Malang, hlm. 320.

<sup>18</sup> Pasal 1 angka 4 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 69).

kedudukan, Lembaga Ombudsman DIY tidak termasuk bagian dari penyelenggara pemerintah daerah.<sup>19</sup> Sifat independent Lembaga Ombudsman DIY, menjadikan Lembaga Ombudsman DIY tidak dapat diintervensi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Sifat independen Lembaga Ombudsman DIY juga mempengaruhi efektivitasnya karena dalam bertindak senantiasa bersikap objektif, adil, dan tidak berpihak.<sup>20</sup>

Lembaga Ombudsman DIY sebagai lembaga pengawas independen pelayanan publik, mempunyai salah satu tujuan yaitu mendorong terwujudnya etika usaha yang baik dan berkelanjutan.<sup>21</sup>

Lembaga Ombudsman DIY dalam mendorong terwujudnya etika usaha yang baik dan berkelanjutan, melakukan perannya dengan melakukan sosialisasi tentang kedudukan, fungsi, tugas, dan wewenang Lembaga Ombudsman DIY. Peran tersebut sejalan dengan Pasal 8 huruf b Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

Lembaga Ombudsman DIY melakukan sosialisasi melalui: *website* lembaga ([www.ombudsman.jogjaprov.go.id](http://www.ombudsman.jogjaprov.go.id)), Facebook (Lembaga Ombudsman DIY), Instagram (@lembagaombudsmandiy), Twitter (@ombusmanjogja), dan kanal Youtube (Lembaga Ombudsman DIY).<sup>22</sup> Lembaga Ombudsman DIY

<sup>19</sup> Fikri Hadi dan Farina Gandryani, "Ombudsman Daerah Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Di Daerah: Studi Kelembagaan Lembaga Ombudsman DIY", *Jurnal Simposium Hukum Indonesia*, Vol. 1, No. 1, November 2019, hlm. 623.

<sup>20</sup> Syahrul Ibad, "Eksistensi Lembaga Ombudsman Daerah Dalam Mengawal Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah", *Jurnal Dialektika*, Vol. 3, No. 1, Februari 2018, hlm. 126.

<sup>21</sup> Pasal 6 huruf g Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 69).

<sup>22</sup> Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, 2021, *Laporan Pelaksanaan Tugas Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Triwulan Keempat (Oktober-Desember 2021)*, Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, Yogyakarta, hlm. 43.



lebih memaksimalkan sosialisasi melalui media sosial karena masyarakat yang sudah beradaptasi dengan media sosial.<sup>23</sup> Lembaga Ombudsman DIY melakukan sosialisasi melalui siaran radio, TV, dan sering juga melalui media sosial untuk menginformasikan cara membangun etika.<sup>24</sup> Lembaga Ombudsman DIY juga menyampaikan tipologi kasus mengenai modus-modus permasalahan di bidang pelayanan publik atau lembaga-lembaga swasta untuk membangun etika. Misalnya terkait dengan perumahan, terkait dengan lembaga pembiayaan, koperasi, pinjaman *online*, dan juga pinjaman rentenir.<sup>25</sup> Tipologi kasus disampaikan oleh Lembaga Ombudsman DIY supaya masyarakat memahami modus-modus setiap

kasus. Sosialisasi yang dilakukan Lembaga Ombudsman DIY dengan memberikan tipologi kasus akan lebih membantu masyarakat atau konsumen untuk lebih terinformasi. Konsumen akan lebih terinformasi mengenai modus-modus dari pelaku usaha yang menjalankan bisnis secara menyimpang. Konsumen yang terinformasi juga akan meminimalkan modus-modus penyimpangan usaha terulang dan konsumen semakin berhati-hati dalam memilih produk dan/atau jasa yang akan dikonsumsi.

Lembaga Ombudsman DIY dalam rangka mendorong terwujudnya etika usaha yang baik dan berkelanjutan, juga berperan menyelesaikan pelanggaran etika usaha yang baik. Peran tersebut dijalankan dengan menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat atas keputusan dan/atau tindakan penyelenggara pemerintahan daerah dan pengusaha

<sup>23</sup> Hasil wawancara dengan Agung Sedayu, Wakil Ketua Lembaga Ombudsman DIY Bidang Sosialisasi, Kerjasama dan Penguatan Jaringan, pada tanggal 27 Januari 2022.

<sup>24</sup> Hasil wawancara dengan Suryawan Raharjo, Ketua Lembaga Ombudsman DIY, pada tanggal 14 Januari 2022.

<sup>25</sup> *Ibid.*

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum.<sup>26</sup> Selain itu, Lembaga Ombudsman DIY juga menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat atas dugaan penyimpanan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha.<sup>27</sup> Penyimpangan usaha adalah tindakan penyelenggaraan usaha yang menyimpang dari etika usaha yang baik dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>28</sup>

Alur penanganan laporan pengaduan di Lembaga Ombudsman

---

<sup>26</sup> Pasal 8 huruf d Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 69).

<sup>27</sup> Pasal 8 huruf e Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 69).

<sup>28</sup> Pasal 1 angka 9 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 69).

DIY dimulai dari pengaduan oleh pelapor. Pelapor adalah pihak yang dirugikan kepentingannya akibat peristiwa, tindakan, atau keputusan yang terjadi atau ditetapkan oleh terlapor.<sup>29</sup> Terlapor adalah penyelenggara pemerintahan daerah di DIY dan badan usaha yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik.<sup>30</sup> Berdasarkan Pasal 1 angka 8 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, bisa dimaknai bahwa kewenangan Lembaga Ombudsman DIY mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan di DIY baik dilaksanakan oleh pemerintah maupun badan usaha. Lembaga

---

<sup>29</sup> Pasal 1 angka 7 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 69).

<sup>30</sup> Pasal 1 angka 8 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 69).

Ombudsman DIY juga bisa menindaklanjuti pengaduan terkait badan usaha di luar daerah DIY apabila yang melaporkan atau pelapor secara administrasi kependudukan adalah warga DIY meskipun objek masalah di luar DIY.<sup>31</sup>

Laporan kepada Lembaga Ombudsman DIY tidak dipungut biaya atau gratis, pelapor juga dapat meminta identitasnya dirahasiakan.<sup>32</sup> Laporan oleh pelapor bisa dilakukan dengan datang langsung ke Lembaga Ombudsman DIY maupun melalui telepon (0274-554989), SMS (0811227790008), email (ombudsman.jogja@gmail.com), *website* Lembaga Ombudsman DIY (www.ombudsman.jogjapro.go.id). Selain itu, laporan ke Lembaga Ombudsman DIY juga bisa dilakukan

melalui media sosial Lembaga Ombudsman DIY di antaranya Facebook (Lembaga Ombudsman DIY), Instagram (@lembagaombudsmandiy), dan Twitter (@ombusmanjogja). Laporan ke Lembaga Ombudsman DIY juga bisa dikuasakan atau memberi kuasa kepada pihak lain untuk melaporkan adanya dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan daerah dan badan usaha.<sup>33</sup> Jika laporan dikuasakan maka sejak dari awal Lembaga Ombudsman DIY akan meminta surat kuasa semisal pelapor tidak bisa datang sendiri ke Lembaga Ombudsman DIY.<sup>34</sup> Jangka waktu penyelesaian laporan yang masuk ke Lembaga Ombudsman DIY adalah 60 (enam

<sup>31</sup> Hasil wawancara dengan Fitra Ariyono, Wakil Ketua Lembaga Ombudsman DIY Bidang Monitoring dan Evaluasi, pada tanggal 19 Januari 2022.

<sup>32</sup> Pasal 10 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 69).

<sup>33</sup> Pasal 11 ayat (3) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 69).

<sup>34</sup> Hasil wawancara dengan Yusticia Eka Noor Ida, Wakil Ketua Bidang Penelitian, Pengembangan dan Hubungan Kelembagaan, pada tanggal 14 Januari 2022.

puluh) hari kalender sejak diterima laporan.<sup>35</sup>

Pelapor yang mengadukan permasalahannya ke Lembaga Ombudsman DIY akan diminta oleh Lembaga Ombudsman DIY mengisi formulir konsultasi. Setelah pelapor mengisi formulir konsultasi maka Lembaga Ombudsman DIY akan melakukan pengecekan apakah yang diadukan oleh pelapor merupakan kewenangan dari Lembaga Ombudsman DIY atau bukan. Apabila pelapor dan terlapor sama-sama perorangan maka tidak akan ditindaklanjuti oleh Lembaga Ombudsman DIY dan hanya menjadi konsultasi.<sup>36</sup> Kasus akan ditangani apabila merupakan kewenangan Lembaga Ombudsman DIY, masuk ranah maladministrasi, bukan permasalahan pribadi, bukan masalah

hukum, dan belum ditangani secara formal oleh lembaga lain.<sup>37</sup> Lembaga Ombudsman DIY yang tidak menindaklanjuti laporan terkait masalah perorangan sejalan dengan Pasal 1 angka 7 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Pasal tersebut mengatur bahwa terlapor adalah penyelenggara pemerintahan daerah di DIY dan badan usaha yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik.

Informasi atau laporan pengaduan yang masuk ke Lembaga Ombudsman DIY dan merupakan kewenangan Lembaga Ombudsman DIY maka akan ditindaklanjuti dengan penanganan laporan pengaduan. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman

---

<sup>35</sup> Hasil wawancara dengan Ardiansyah, Wakil Ketua Lembaga Ombudsman DIY Bidang Pelayanan dan Investigasi, pada tanggal 19 Januari 2022.

<sup>36</sup> Hasil wawancara dengan Ardiansyah, Wakil Ketua Lembaga Ombudsman DIY Bidang Pelayanan dan Investigasi, pada tanggal 19 Januari 2022.

---

<sup>37</sup> Hasil wawancara dengan Suryawan Raharjo, Ketua Lembaga Ombudsman DIY, pada tanggal 14 Januari 2022.

Daerah Istimewa Yogyakarta mengatur dalam Pasal 11 ayat (1) bahwa laporan pengaduan dan/atau informasi ke Lembaga Ombudsman DIY akan ditindaklanjuti apabila memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Adanya bukti dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh terlapor;
- b. Laporan pengaduan hanya berlaku untuk peristiwa, tindakan atau keputusan terlapor dalam tenggang waktu paling lama 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan atau keputusan terjadi atau ditetapkan;
- c. Laporan paling sedikit meliputi:
  - 1) Identitas pelapor;
  - 2) Identitas terlapor;
  - 3) Uraian adanya dugaan penyimpangan;
  - 4) Alat-alat bukti yang dimiliki atau pendukung laporan.

Pelapor yang datang ke Lembaga Ombudsman DIY dan memenuhi syarat-syarat laporan sebagaimana di atas akan diminta mengisi formulir laporan. Tahap selanjutnya setelah dilakukan laporan pengaduan oleh pelapor, Lembaga Ombudsman DIY akan mengadakan rapat kasus (rencana tindak lanjut). Rapat kasus akan dihadiri oleh komisioner Lembaga Ombudsman DIY dan asisten Lembaga Ombudsman DIY. Rapat kasus dilakukan setiap hari Kamis, rapat kasus akan menentukan siapa yang diberi tanggung jawab menjadi penanggung jawab kasus dan pengampu.<sup>38</sup> Penanggung jawab kasus dipilih salah satu dari tujuh anggota Lembaga Ombudsman DIY dan pengampu dari asisten Lembaga Ombudsman DIY. Rapat kasus juga membahas progres dari tindak lanjut

---

<sup>38</sup> Hasil wawancara dengan Abdullah Abidin, Wakil Ketua Lembaga Ombudsman DIY Bidang Pengembangan dan Pembinaan Usaha Swasta, pada tanggal 20 Januari 2022.

yang sudah dilakukan oleh setiap penanggung jawab dan pengampu.<sup>39</sup>

Berdasarkan Pasal 12 ayat (1) Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 28 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, Lembaga Ombudsman DIY wajib melakukan tindak lanjut pengaduan yang berupa klarifikasi, investigasi, mediasi, dan/atau koordinasi. Klarifikasi adalah tahapan untuk mendengarkan penjelasan dari terlapor dan pihak-pihak terkait dengan persoalan yang dilaporkan.<sup>40</sup> Melakukan klarifikasi terhadap pihak pelapor, terlapor dan/atau pihak lain yang terkait untuk mendapatkan kebenaran isi pengaduan merupakan salah satu

wewenang yang dimiliki Lembaga Ombudsman DIY, sebagaimana diatur Pasal 9 huruf b Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Proses klarifikasi akan dilakukan Lembaga Ombudsman DIY dengan mengirim surat undangan klarifikasi yang ditujukan kepada terlapor dan pelapor serta pihak terkait yang berhubungan dengan kasus. Undangan dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali dan jika terlapor tidak menanggapi maka keterangan pelapor akan dianggap benar.<sup>41</sup> Selain keterangan pelapor dianggap benar, Lembaga Ombudsman DIY juga akan menerbitkan laporan penyelesaian kasus (LPK).<sup>42</sup>

<sup>39</sup> Hasil wawancara dengan Yusticia Eka Noor Ida, Wakil Ketua Lembaga Ombudsman DIY Bidang Penelitian, Pengembangan dan Hubungan Kelembagaan, pada tanggal 14 Januari 2022.

<sup>40</sup> Dwi Priyono, dkk., 2013, *Pedoman Tata Kelola Usaha Beretika*, Lembaga Ombudsman Swasta DIY, Yogyakarta, hlm. 49.

<sup>41</sup> Hasil wawancara dengan Yusticia Eka Noor Ida, Wakil Ketua Lembaga Ombudsman DIY Bidang Penelitian, Pengembangan dan Hubungan Kelembagaan, pada tanggal 14 Januari 2022.

<sup>42</sup> Hasil wawancara dengan Ardiansyah, Wakil Ketua Lembaga Ombudsman DIY Bidang Pelayanan dan Investigasi, pada tanggal 19 Januari 2022.

Lembaga Ombudsman DIY selain melakukan klarifikasi juga dapat melakukan koordinasi. Koordinasi Lembaga Ombudsman DIY dilakukan dengan pihak-pihak terkait, yaitu seperti dinas-dinas terkait dan asosiasi.<sup>43</sup> Koordinasi diperlukan supaya dinas-dinas terkait atau asosiasi terkait ketika ada kasus yang melibatkan anggota asosiasinya Lembaga Ombudsman DIY bisa berkoordinasi. Selain melakukan koordinasi Lembaga Ombudsman DIY juga melakukan kolaborasi. Kolaborasi yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman DIY yaitu dengan membentuk forum bersama dengan *stakeholder* maupun asosiasi terkait.<sup>44</sup> Koordinasi maupun kolaborasi yang dilakukan Lembaga Ombudsman DIY selain akan mempermudah dalam penyelesaian kasus, juga akan mencegah kasus terulang kembali. Asosiasi tentu akan menegur anggotanya yang melakukan

penyimpangan usaha karena bisa mencoreng nama baik asosiasi dan citra dari perusahaan. Citra perusahaan yang buruk tentu akan berakibat pada beralihnya konsumen ke pesaing yang menawarkan produk dan/jasa sejenis. Hal itu tentu akan berdampak kepada berkurangnya keuntungan karena konsumen berkurang. Berkurangnya keuntungan tentu tidak sejalan dengan kegiatan bisnis yang berorientasi mengejar keuntungan.

Selain melakukan klarifikasi dan/atau koordinasi, Lembaga Ombudsman DIY juga melakukan proses investigasi apabila informasi yang terkumpul dari proses klarifikasi belum mencukupi.

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

---

<sup>43</sup> *Ibid.*

<sup>44</sup> *Ibid.*

dugaan penyimpangan tata kelola usaha swasta yang dilakukan oleh perorangan, badan usaha dan/atau informal yang bisa dilakukan secara terbuka (wawancara) atau secara tertutup (pengamatan).<sup>45</sup>

Lembaga Ombudsman DIY dalam menyelesaikan pelanggaran etika usaha yang baik juga memfasilitasi mediasi dan memposisikan diri menjadi mediator. Hal itu sejalan dengan tujuan Lembaga Ombudsman DIY sebagaimana diatur Pasal 6 huruf f Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Pasal tersebut mengatur bahwa Lembaga Ombudsman DIY bertujuan memfasilitasi dan memberikan mediasi untuk mendapatkan perlindungan hukum kepada setiap warga masyarakat untuk memperoleh

pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional dalam praktek usaha.<sup>46</sup>

Lembaga Ombudsman DIY tidak memaksakan para pihak untuk melakukan mediasi, mediasi hanya bisa dijalankan atas keinginan para pihak.<sup>47</sup> Mediasi dilakukan maksimal 3 (tiga) kali dan apabila terjadi *deadlock* maka para pihak disarankan oleh Lembaga Ombudsman DIY untuk ke penegak hukum.<sup>48</sup> *Deadlock* berarti sudah tidak ada damai di antara para pihak dan Lembaga Ombudsman DIY akan menulis rekomendasi.<sup>49</sup> Lembaga Ombudsman DIY akan menulis rekomendasi yang mengapresiasi ketika kedua pihak

---

<sup>45</sup> Dwi Priyono, dkk., *Op.Cit.*, hlm. 59.

---

<sup>46</sup> Pasal 6 huruf f Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 69).

<sup>47</sup> Hasil wawancara dengan Yusticia Eka Noor Ida, Wakil Ketua Lembaga Ombudsman DIY Bidang Penelitian, Pengembangan dan Hubungan Kelembagaan, pada tanggal 14 Januari 2022.

<sup>48</sup> Hasil wawancara dengan Ardiansyah, Wakil Ketua Lembaga Ombudsman DIY Bidang Pelayanan dan Investigasi, pada tanggal 19 Januari 2022.

<sup>49</sup> Hasil wawancara dengan Abdullah Abidin, Wakil Ketua Lembaga Ombudsman DIY Bidang Pengembangan dan Pembinaan Usaha Swasta, pada tanggal 20 Januari 2022.



memutuskan untuk damai.<sup>50</sup> Lembaga Ombudsman DIY menulis rekomendasi bahwa kedua pihak bersepakat damai dengan ganti rugi yang proporsional, tidak untung sekali dan tidak rugi sekali bagi pelapor maupun terlapor.

Lembaga Ombudsman DIY setelah melakukan tindak lanjut laporan yang berupa yang berupa klarifikasi, investigasi, mediasi, dan/atau koordinasi. Lembaga Ombudsman akan melakukan penilaian atas hasil tindak lanjut. Penilaian tindak lanjut bertujuan untuk menemukan maladministrasi atau pelanggaran prinsip etika usaha. Lembaga Ombudsman DIY akan menerbitkan rekomendasi jika ditemukan adanya maladministrasi atau pelanggaran prinsip etika usaha. Kewenangan Lembaga Ombudsman DIY untuk membuat rekomendasi sejalan dengan Pasal 9 huruf e Peraturan Gubernur Daerah Istimewa

Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Lembaga Ombudsman DIY ketika tidak menemukan maladministrasi atau pelanggaran prinsip etika usaha maka Lembaga Ombudsman DIY akan menerbitkan laporan penyelesaian kasus (LPK). Lembaga Ombudsman DIY yang memberikan hasil akhir dari laporan berupa rekomendasi atau laporan penyelesaian kasus, sejalan dengan yang diatur Pasal 13 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. LPK yang dikeluarkan oleh Lembaga Ombudsman DIY hanya berupa laporan penyelesaian kasus, sedangkan rekomendasi terdapat penilai hukum yang mencantumkan

---

<sup>50</sup> *Ibid.*

beberapa regulasi dan prinsip etika usaha yang dilanggar.<sup>51</sup>

Tahap selanjutnya sesudah dibuatnya rekomendasi yaitu penerbitan rekomendasi. Penerbitan rekomendasi sejalan dengan Pasal 9 huruf f Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Pasal tersebut mengatur bahwa Lembaga Ombudsman DIY mempunyai wewenang untuk menyampaikan rekomendasi kepada pihak pelapor dan terlapor serta pihak-pihak lain yang terkait. Selain itu Lembaga Ombudsman DIY juga akan menyampaikan tembusan rekomendasi kepada Gubernur melalui Biro Hukum Setda DIY.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> Hasil wawancara dengan Ardiansyah, Wakil Ketua Lembaga Ombudsman DIY Bidang Pelayanan dan Investigasi, pada tanggal 19 Januari 2022.

<sup>52</sup> Pasal 9 huruf g Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 69).

Lembaga Ombudsman DIY setelah menerbitkan dan menyampaikan rekomendasi maka akan melakukan *monitoring* pelaksanaan rekomendasi. *Monitoring* dilakukan terhadap terlapor dan pelapor untuk mengawal sejauh mana rekomendasi dijalankan dan untuk mengetahui kendala yang menghambat proses pelaksanaan poin-poin rekomendasi.<sup>53</sup> *Monitoring* dapat dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali atau lebih setelah 1 (satu) bulan dikeluarkannya rekomendasi dan jeda waktunya adalah 1 (satu) sampai dengan 6 (enam) bulan.<sup>54</sup> Lembaga Ombudsman DIY dalam rangka *monitoring* melakukan dua upaya yaitu upaya yang secara *offsite* dan *onsite*, dilakukan secara langsung kepada pihak yang berkepentingan atau dengan beberapa media *online* dengan mempertimbangkan

---

<sup>53</sup> Hasil wawancara dengan Fitra Ariyono, Wakil Ketua Lembaga Ombudsman DIY Bidang Monitoring dan Evaluasi, pada tanggal 19 Januari 2022.

<sup>54</sup> *Ibid.*

efektifitas dari proses *monitoring* dan evaluasi.<sup>55</sup>

Berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, Lembaga Ombudsman DIY tidak mempunyai wewenang untuk memaksakan rekomendasi dijalankan oleh terlapor maupun pihak-pihak terkait. Sanksi administrasi bagi terlapor yang tidak menjalankan rekomendasi juga tidak diatur. Tidak adanya sanksi bagi terlapor dan pihak terkait untuk mentaati rekomendasi mencerminkan bahwa rekomendasi Lembaga Ombudsman DIY hanya mengikat secara moral. Menurut Masdar F. Masudi sebagaimana dikutip Adam Setiawan, rekomendasi Ombudsman yang mengikat secara moral pada dasarnya mencoba menempatkan manusia pada martabat mulia,

sehingga seorang pejabat tidak harus diancam sanksi untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, melainkan melalui kesadaran dari lubuk hati yang paling dalam untuk melaksanakan perbaikan pelayanan publik.<sup>56</sup>

Lembaga Ombudsman DIY berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, memang tidak mempunyai kewenangan eksekutorial dan rekomendasi hanya mengikat secara moral.<sup>57</sup>

Lembaga Ombudsman DIY memang tidak diberi wewenang untuk memaksa rekomendasi yang dikeluarkan untuk dijalankan. Berdasarkan Pasal 9 huruf h

---

<sup>55</sup> *Ibid.*

---

<sup>56</sup> Adam Setiawan, "Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Kepada Kepala Daerah" *Jurnal Veritas Et Justitia*, Vol. 6, No. 2, Desember 2020, hlm. 284.

<sup>57</sup> Hasil wawancara dengan Yusticia Eka Noor Ida, Wakil Ketua Lembaga Ombudsman DIY Bidang Penelitian, Pengembangan dan Hubungan Kelembagaan, pada tanggal 14 Januari 2022.

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, mengatur wewenang Lembaga Ombudsman DIY untuk mempublikasi rekomendasi. Menurut pasal tersebut bila diperlukan Lembaga Ombudsman DIY dapat mengumumkan atau mempublikasikan hasil rekomendasi untuk diketahui masyarakat, sepanjang ada persetujuan dari pelapor, terlapor, maupun gubernur melalui Biro Hukum Sekretariat Daerah DIY.<sup>58</sup> Ketentuan pasal tersebut jelas tidak bisa digunakan Lembaga Ombudsman DIY untuk memaksa terlapor dan pihak yang terkait untuk menjalankan rekomendasi. Hal itu disebabkan publikasi rekomendasi hanya bisa

dilakukan ketika mendapat persetujuan dari pelapor, terlapor, maupun gubernur. Terlapor dan pihak terkait tentu akan menolak untuk dilakukan publikasi hasil rekomendasi karena akan berdampak pada citra dari instansi atau badan usaha yang diberi rekomendasi oleh Lembaga Ombudsman DIY.

Lembaga Ombudsman DIY akan melakukan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait apabila yang tidak menjalankan rekomendasi adalah lembaga pemerintah. Koordinasi Lembaga Ombudsman DIY dilakukan dengan berbicara kepada Bupati/Wali Kota apabila OPD pada level Kabupaten/Kota, sedangkan untuk OPD di tingkat DIY maka Lembaga Ombudsman DIY akan berbicara dengan Sekretaris Daerah.<sup>59</sup> Ketua Lembaga Ombudsman DIY, menyampaikan bahwa menangani rekomendasi yang tidak dijalankan

---

<sup>58</sup> Pasal 9 huruf h Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 69).

---

<sup>59</sup> Hasil wawancara dengan Suryawan Raharjo, Ketua Lembaga Ombudsman DIY, pada tanggal 14 Januari 2022.

oleh pemerintah lebih mudah karena pemerintah merupakan lembaga struktural dan pasti mempunyai konsekuensi pada karir.<sup>60</sup>

Menurut Ketua Lembaga Ombudsman DIY, langkah yang dilakukan Lembaga Ombudsman DIY apabila instansi swasta tidak menjalankan rekomendasi adalah sebagai berikut:<sup>61</sup>

Kalau yang swasta sebetulnya ada 3 (tiga). Pertama, swasta itu punya izin, perizinan, mesti terkait dengan entitas usaha itu kita (Lembaga Ombudsman DIY) akan komunikasikan ke Dinas Perizinan setempat. Kedua, komunikasi dengan lembaga induk, misalnya Harpindo, Yamaha. Harpindo itu ada induknya di Semarang, FIF jelas, BCA jelas ada lembaga induknya. Ketiga, citra. Citra itu persepsi diri, citra dari lembaga itu lewat media. Berarti kalau dia (terlapor) itu memang tidak benar dia akan masuk pemberitaan media. Tapi ini kami jarang melakukan, kami menyebut nama itu jarang sekali. Cuma yang kita sebut adalah tipologi, dengan tipologi itu orang yang merasa

pernah punya masalah dia akan tahu ini yang maksud PT ini dia akan tau, itu citra diri. Saya masih menilai bahwa semua lembaga swasta itu punya kepentingan dengan citra. Kalau dia tidak punya kepentingan ya sepertinya aneh, kan membangun citra. Kalau pemerintah terus terang tidak butuh citra karena pemerintah lembaga statis. Jadi, dia sumber pendapatan dari pajak, non pajak makanya dia harus berjalan dengan baik, dia harus *clear and clean* pemerintah. Pemerintah tidak punya beban bertanding tapi kalau lembaga swasta punya beban bertanding dia. Kalau sampai citranya jelek oplaknya akan turun, omsetnya akan turun setidaknya persepsi masyarakat akan menjadi negatif.

Pendapat yang disampaikan Ketua Lembaga Ombudsman DIY memang benar karena walaupun rekomendasi hanya mengikat secara moral, bukan berarti tidak menjalankan rekomendasi tidak membawa konsekuensi. Konsekuensi dari tidak menjalankan rekomendasi juga terkait citra sebuah perusahaan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat, citra bisa

<sup>60</sup> *Ibid.*

<sup>61</sup> Hasil wawancara dengan Suryawan Raharjo, Ketua Lembaga Ombudsman DIY, pada tanggal 14 Januari 2022.

diartikan sebagai “gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi, atau produk”.<sup>62</sup> Citra yang buruk yang melekat pada perusahaan tentu akan berdampak pada keuntungan perusahaan. Menurut Sutisna sebagaimana dikutip Andra Miranthi dan Idris, “citra perusahaan yang baik lebih memungkinkan konsumen untuk melakukan pembelian”.<sup>63</sup> Konsumen cenderung akan menghindari mengkonsumsi barang dari perusahaan yang mempunyai citra buruk dan lebih memilih perusahaan yang mempunyai citra baik. Penelitian yang dilakukan oleh Desma Erica Maryati Manik menemukan bahwa citra perusahaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian

konsumen pada PT. Astra International Daihatsu Cabang SM Raja Medan.<sup>64</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Kevin Widjaya dan Wendra Hartono di CV Mahkota Citra Mandiri juga mempunyai hasil yang sama bahwa citra perusahaan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada perusahaan CV. Mahkota Citra Mandiri.<sup>65</sup> Penelitian yang dilakukan Tety Catur Reza Pratiwi dan Tetty Widiyastuti juga menyimpulkan bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.<sup>66</sup> Hasil yang sama juga disimpulkan oleh Erlita Kurniawaty, bahwa citra perusahaan mempunyai pengaruh positif dan

---

<sup>62</sup> Departemen Pendidikan Nasional, 2012, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 270.

<sup>63</sup> Andra Miranthi dan Idris, “Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Penumpang New Atlas Taksi Semarang)”, *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 6, No. 3, 2017, hlm. 2.

---

<sup>64</sup> Desma Erica Maryati Manik, “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Relationship Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen PT. Astra Internasional-Medan”, *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis*, Vol. 3, No. 2, November 2018, hlm. 12.

<sup>65</sup> Kevin Widjaya dan Wendra Hartono, “Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Produk, Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Pada Perusahaan CV Mahkota Citra Mandiri”, *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, Vol. 5, No. 3, Agustus 2020, hlm. 192.

<sup>66</sup> Tety Catur Reza Pratiwi dan Tetty Widiyastuti, “Analisis Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pembelian Motor Merek Yamaha di CV Alvina Indah Motor Blitar”, *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, Vol. 3, No. 2, 2018, hlm. 168.

signifikan terhadap minat beli konsumen.<sup>67</sup> Citra perusahaan yang baik akan sangat berpengaruh pada keuntungan dan keberlangsungan jangka panjang dari sebuah perusahaan. Perusahaan yang mempunyai citra baik tentu bisa terus menjalankan bisnisnya dalam jangka panjang dan terus mendapat keuntungan.

Lembaga Ombudsman DIY yang menjalankan tugas dan wewenangnya dalam rangka mendorong terwujudnya etika usaha yang menunjukkan bahwa Lembaga Ombudsman DIY menjalankan peran. Menurut Soerjono Soekanto, “peran merupakan aspek dinamis kedudukan, apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan”.<sup>68</sup>

Soerjono Soekanto mengartikan peran sebagai melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukan. Seseorang atau lembaga menjalankan peran dilihat dari apakah orang atau lembaga tersebut menjalankan hak dan kewajibannya. Lembaga Ombudsman DIY menjalankan peran sebagaimana dipaparkan di atas yaitu dengan melaksanakan yang menjadi tugas dan wewenangnya sebagaimana diatur dalam Pasal 8 dan Pasal 9 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

Peran Lembaga Ombudsman DIY dalam mendorong terwujudnya etika usaha yang baik dengan menyelesaikan pelanggaran etika usaha sebagaimana dipaparkan di atas, selain meningkatkan kualitas dari pelayanan publik, juga memberikan akses keadilan

---

<sup>67</sup> Erlita Kurniawaty, “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Tarif Premi Terhadap Minat Beli Yang Berdampak Pada Kepuasan Pelanggan Di PT Asuransi Cigna Jakarta”, *Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol. 5, No. 1, Oktober 2017, hlm. 16.

<sup>68</sup> Soerjono Soekanto dan Budi Sulistyowati, 2015, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 210-211.

konsumen. Sebagaimana dikatakan Michell Little bahwa keadilan konsumen meliputi: kemampuan membawa klaim dan berhasil memperoleh kompensasi, kemampuan untuk mempertahankan klaim yang tidak cukup bukti, biaya proporsional, prosedur yang efektif dan sederhana, proses cepat dari awal hingga kesimpulan, dan penegakan hukum yang efektif dari suatu keputusan.<sup>69</sup>

## **2. Kriteria Lembaga Ombudsman DIY dalam Mengidentifikasi Suatu Kasus Merupakan Pelanggaran Etika Usaha yang Baik Ditinjau Dari Teori Etika Utilitarianisme dan Deontologi.**

Lembaga Ombudsman DIY dalam menyelesaikan pelanggaran etika usaha yang baik melakukan identifikasi terkait etika usaha yang dilanggar oleh terlapor. Identifikasi diperlukan untuk menentukan apakah

ada etika usaha yang dilanggar atau tidak. Identifikasi kasus akan menentukan produk akhir yang akan dikeluarkan oleh Lembaga Ombudsman DIY. Apabila memang ada etika usaha yang dilanggar maka Lembaga Ombudsman DIY akan menerbitkan rekomendasi. Sebaliknya apabila tidak ada etika usaha yang dilanggar maka Lembaga Ombudsman DIY akan menerbitkan laporan penyelesaian kasus (LPK).

Lembaga Ombudsman DIY masih menggunakan buku Pedoman Tata Kelola Usaha Beretika yang dibuat Lembaga Ombudsman Swasta DIY sebagai indikator atau kriteria dalam menentukan etika usaha yang dilanggar oleh badan usaha.<sup>70</sup> Penggunaan buku Pedoman Tata Kelola Usaha Beretika yang dibuat Lembaga Ombudsman Swasta DIY tersebut belum mempunyai dasar hukum. Peraturan Gubernur Daerah

---

<sup>69</sup> Johanes Widijantoro, *Loc.Cit.*

---

<sup>70</sup> Hasil wawancara dengan Yusticia Eka Noor Ida, Wakil Ketua Lembaga Ombudsman DIY Bidang Penelitian, Pengembangan dan Hubungan Kelembagaan, pada tanggal 14 Januari 2022.



Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta maupun Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 28 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta tidak mengatur terkait penggunaan buku Pedoman Tata Kelola Usaha Beretika yang dibuat Lembaga Ombudsman Swasta DIY. Tidak adanya aturan yang mengaturnya membuat penggunaan buku Pedoman Tata Kelola Usaha Beretika yang dibuat Lembaga Ombudsman Swasta DIY bisa dilakukan. Hal itu dikarenakan Lembaga Ombudsman DIY merupakan penggabungan antara Lembaga Ombudsman Daerah DIY dan Lembaga Ombudsman Swasta DIY. Penggunaan buku Pedoman

Tata Kelola Usaha Beretika yang dibuat Lembaga Ombudsman Swasta DIY memang bisa dilakukan dan tidak melanggar peraturan apapun, tetapi tetap diperlukan dasar hukum untuk penggunaan buku tersebut dan bila perlu dilakukan revisi atau penyesuaian buku pedoman tersebut, mengingat Lembaga Ombudsman DIY sudah berdiri sejak 2014.

Mengutip dari buku Pedoman Tata Kelola Usaha Beretika, terdapat sembilan prinsip etika bisnis sebagai tolak ukur dalam memberikan rekomendasi. Sembilan prinsip etika bisnis tersebut yaitu: prinsip ketaatan hukum, prinsip keterbukaan dan transparansi, prinsip tanggung gugat atau akuntabilitas, prinsip pertanggungjawaban atau *responsibility*, prinsip kewajaran atau *fairness*, prinsip kejujuran atau *honesty*, prinsip empati, prinsip kemandirian, prinsip konsistensi.<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup> Dwi Priyono, dkk., *Op.Cit.*, hlm. 40-46.

Penjelasan dari prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Prinsip ketaatan hukum adalah ketaatan penyelenggaraan usaha atau bisnis terhadap hukum yang berlaku.<sup>72</sup> Hukum tidak hanya peraturan perundang-undangan tetapi juga perjanjian. Hal itu diatur Pasal 1338 *Burgerlijk Wetboek* atau Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya;<sup>73</sup>
- b. Prinsip keterbukaan atau transparansi, yaitu: Kesiediaan 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”.<sup>74</sup> Transparansi juga identik dengan kesempurnaan dan keutuhan dari sebuah informasi, misalnya pelaku usaha harus wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk atau jasanya. Demikian juga, dalam hal membuat perjanjian juga harus ada kejujuran;

- c. Prinsip tanggung gugat atau akuntabilitas, berkaitan dengan kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban manajemen perusahaan atau institusi sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif dan efisien”.<sup>75</sup> Tingkat akuntabilitas dari perusahaan dapat diukur salah satunya dengan melihat standar operasional prosedur (SOP)

---

<sup>72</sup> *Ibid*, hlm. 40.

<sup>73</sup> R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 2013, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Balai Pustaka, Jakarta, hlm. 374.

---

<sup>74</sup> Dwi Priyono, dkk., *Op.Cit.*, hlm. 41.

<sup>75</sup> *Ibid*, hlm. 42.

maupun yang dimiliki perusahaan;

- d. Prinsip pertanggungjawaban atau *responsibility* adalah prinsip kesesuaian dalam pengelolaan perusahaan atau institusi terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.<sup>76</sup> Prinsip ini juga bisa berarti pemenuhan kewajiban perusahaan kepada *stakeholder*. *Responsibility* juga termasuk tanggung jawab perusahaan kepada masyarakat dan lingkungan sekitar perusahaan;
- e. Prinsip kewajaran atau *fairness* adalah prinsip pengelolaan perusahaan atau institusi yang didasarkan pada keadilan dan kesetaraan di dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan.<sup>77</sup> Setiap pelaku usaha

harus bertindak secara patut, wajar, dan tidak berlebihan dalam menyelenggarakan usaha termasuk dalam penetapan harga maupun persyaratan. Prinsip *fairness* juga terkait dengan perlakuan tidak diskriminatif terhadap para pihak. Misalnya perusahaan harus memperlakukan sama setiap konsumen dan setiap karyawannya. Menurut Priyono, dkk., perlakuan yang sama dan wajar tersebut merupakan kewajiban bagi setiap pelaku usaha;<sup>78</sup>

- f. Prinsip kejujuran atau *honesty*, yaitu kesesuaian antara perkataan dan perbuatan dengan kondisi sebenarnya dan atau aturan yang ada menyangkut materi atau informasi yang relevan dalam kegiatan, praktek atau pengelolaan perusahaan atau institusi.<sup>79</sup> Setiap pelaku

---

<sup>76</sup> *Ibid.*

<sup>77</sup> *Ibid*, hlm. 44.

---

<sup>78</sup> *Ibid.*

<sup>79</sup> *Ibid.*

usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur atas kondisi dan keadaan barang dan jasa yang dijualnya. Pelaku usaha juga tidak boleh melakukan promosi yang menyesatkan atau tidak benar dan seolah-olah barang dan/atau jasa yang dijual berkualitas tertentu;

- g. Prinsip empati, yaitu prinsip perlakuan kepada *stakeholder* dan *shareholder* oleh sebuah perusahaan atau institusi dimana mereka ingin diperlakukan dalam pengelolaan bisnis.<sup>80</sup> Prinsip empati mengedepankan rasa atau nurani dalam melakukan tindakan sehingga mendorong bisnis lebih humanis;
- h. Prinsip kemandirian yaitu pengelolaan perusahaan secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau

tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.<sup>81</sup>

Kemandirian merupakan modal bagi pelaku usaha untuk pengembangan usaha. Selain itu, kemandirian juga modal pelaku usaha untuk dapat menghasilkan produk yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan;

- i. Prinsip konsistensi yaitu teguh memegang prinsip-prinsip luhur perusahaan.<sup>82</sup> Prinsip-prinsip luhur perusahaan tersebut tidak boleh kikis oleh tekanan ataupun dinamika bisnis. Menurut Priyono, dkk., termasuk dalam prinsip luhur tersebut adalah layanan prima yang sudah diberikan kepada konsumen hendaknya selalu ditingkatkan bukan malah menurun.<sup>83</sup>

---

<sup>80</sup> *Ibid*, hlm. 45.

---

<sup>81</sup> *Ibid*, hlm. 46.

<sup>82</sup> *Ibid*.

<sup>83</sup> *Ibid*.

Prinsip-prinsip etika bisnis yang digunakan oleh Lembaga Ombudsman DIY sebagai tolak ukur menerbitkan rekomendasi, terlihat menekankan kepada kewajiban-kewajiban yang harus ditaati badan usaha dalam menjalankan usahanya. Prinsip-prinsip etika bisnis di atas, tidak menekankan akibat baik yang ditimbulkan ketika menjalankan prinsip etika bisnis. Prinsip etika bisnis di atas hanya menekankan pada kewajiban yang harus dijalankan oleh badan usaha.

Prinsip ketaatan hukum, menekankan bahwa badan usaha wajib mentaati segala peraturan hukum termasuk perjanjian yang berlaku sebagai hukum. Prinsip keterbukaan dan transparansi, menekankan kewajiban badan usaha untuk memberi informasi yang sebenarnya terkait barang dan/atau jasa yang dijualnya. Prinsip tanggung gugat atau akuntabilitas, menekankan kewajiban badan usaha untuk

mengelola perusahaan secara akuntabilitas serta efektif dan efisien. Prinsip pertanggungjawaban atau *responsibility*, menekankan badan usaha wajib mentaati perundang-undangan dan prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Prinsip kewajaran atau *fairness*, menekankan bahwa badan usaha wajib memperlakukan sama setiap konsumennya. Prinsip kejujuran atau *honesty*, menekankan bahwa badan usaha wajib memberikan informasi yang jujur tentang barang dan/atau jasa yang dijualnya. Prinsip empati, menekankan badan usaha untuk mengedapankan rasa atau nurani dalam melakukan tindakan. Prinsip kemandirian, menekankan bahwa badan usaha wajib mengelola perusahaan secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun. Prinsip konsistensi, menekankan badan usaha wajib memegang teguh prinsip-

prinsip luhur yang dimiliki perusahaannya.

Prinsip-prinsip di atas, yaitu prinsip ketaatan hukum, prinsip keterbukaan dan transparansi, prinsip tanggung gugat atau akuntabilitas, prinsip pertanggungjawaban atau *responsibility*, prinsip kewajaran atau *fairness*, prinsip kejujuran atau *honesty*, prinsip empati, prinsip kemandirian, dan prinsip konsistensi tidak sejalan dengan teori etika Utilitarianisme. Menurut Kees Bertens, filsuf Skotlandia David Hume yang hidup tahun 1711 sampai 1776, memberi seumbangan penting untuk perkembangan aliran Utilitarianisme, tetapi Utilitarianisme dalam bentuk yang matang berasal dari filsuf Inggris, Jeremy Bentham yang hidup tahun 1748 sampai 1832.<sup>84</sup> Teori Utilitarianisme menekankan pada manfaat terbesar bagi sebanyak mungkin orang.<sup>85</sup> Etika Utilitarianisme mengukur suatu

perbuatan adalah baik jika membawa manfaat, tetapi manfaat itu harus menyangkut bukan saja satu dua orang, melainkan masyarakat sebagai keseluruhan.<sup>86</sup> Kriteria yang digunakan oleh teori Utilitarianisme dalam menentukan baik buruknya suatu perbuatan adalah kebahagiaan terbesar, dari jumlah orang terbesar. Prinsip-prinsip etika bisnis di atas yang digunakan Lembaga Ombudsman DIY sebagai indikator menentukan pelanggaran etika, tidak menekankan pada manfaat, tetapi lebih menekankan pada kewajiban yang harus dijalankan oleh badan usaha.

Prinsip-prinsip di atas yang menekankan kewajiban bagi badan usaha, sejalan dengan teori etika Deontologi. Teori Deontologi diciptakan oleh Immanuel Kant seorang filsuf Jerman yang hidup tahun 1724-1804 Masehi.<sup>87</sup> Menurut

<sup>84</sup> Kees Bertens, 2013, *Etika*, Penerbit PT Kanisius, Yogyakarta, hlm. 190.

<sup>85</sup> Sony Keraf, *Op.Cit.*, hlm. 94.

<sup>86</sup> Kees Bertens, 2016, *Pengantar Etika Bisnis*, Penerbit PT Kanisius, Yogyakarta, hlm. 63.

<sup>87</sup> Gordon Graham, 2015, *Teori-Teori Etika*, Penerbit Nusa Media, Bandung, hlm. 145.

Immanuel Kant, sebagaimana dikutip Kees Bertens, suatu perbuatan adalah baik jika dilakukan berdasarkan imperatif kategoris.<sup>88</sup> Menurut Bertens, kewajiban moral mengandung suatu imperatif kategoris, artinya, imperatif (perintah) yang mewajibkan begitu saja, tanpa syarat.<sup>89</sup> Hal itu berarti wajib bagi setiap orang untuk melakukan apa yang benar baik karena ingin melakukannya atau tidak.<sup>90</sup> Menurut Frezza Eldo E dan Frezza Gianmarco E, “*deontology is the way people judge the morality and the actions of other based on rules*”.<sup>91</sup> Pendapat tersebut benar karena Deontologi menekankan pada kewajiban yang harus dilakukan oleh seseorang untuk dinyatakan berbuat baik. Etika Deontologi menyatakan bahwa kewajiban seseorang untuk berbuat baik kepada

manusia lain adalah dasar untuk baik buruknya suatu perbuatan.<sup>92</sup> Tindakan akan dinilai baik berdasarkan etika Deontologi ketika tindakan itu didasarkan kewajiban. Sebaliknya tindakan akan dinilai buruk ketika melanggar atau tidak melaksanakan kewajiban. Suatu tindakan itu baik bukan dinilai dan dibenarkan berdasarkan akibatnya atau tujuan baik dari tindakan yang dilakukan, melainkan berdasarkan tindakan itu sendiri yang baik pada diri sendiri, dengan kata lain, tindakan itu bernilai moral karena dilaksanakan terlepas dari tujuan atau akibat dari tindakan tersebut.<sup>93</sup> Lembaga Ombudsman DIY yang menggunakan prinsip etika bisnis yang menekankan pada kewajiban membuktikan bahwa kriteria melanggar etika yang digunakan oleh

<sup>88</sup> *Ibid.*, hlm 67.

<sup>89</sup> Kees Bertens, *Loc.Cit.*

<sup>90</sup> Henry Hazlitt, 2003, *Dasar-dasar Moralitas*, Penerbit Pusataka Pelajar, Yogyakarta, hlm. 181.

<sup>91</sup> Frezza Eldo E dan Frezza Gianmarco E, “Ethics and Deontology in Business”, *Austin Journal of Business Administration and Management*, Vol. 1, No. 2, Mei 2017, hlm. 1.

<sup>92</sup> Gatut L. Budiono, 2011, *Etika Bisnis Pendekatan Teoritis dan Praktis*, Penerbit Poliyama Widya Pustaka, Jakarta, hlm. 7.

<sup>93</sup> Arisetyanto Nugroho dan Agus Arijanto, 2015, *Etika Bisnis (Business Ethics) Pemahaman Teori Secara Komprehensif dan Implementasinya*, Penerbit IPB Press, Bogor, hlm. 11.

Lembaga Ombudsman DIY adalah melanggar kewajiban.

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana diuraikan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, *pertama*, Peran Lembaga Ombudsman DIY dalam mendorong terwujudnya etika usaha yang baik yaitu dengan melakukan sosialisasi yang berupa tipologi kasus terkait modus-modus penyimpangan usaha. Lembaga Ombudsman DIY juga berperan dalam mendorong terwujudnya etika usaha yang baik dengan menerima pengaduan/laporan dari masyarakat terkait dugaan terjadinya penyimpangan usaha dan melakukan tindak lanjut laporan yang berupa klarifikasi, investigasi, mediasi, dan/atau koordinasi.

*Kedua*, Lembaga Ombudsman DIY menggunakan kriteria melanggar kewajiban untuk menentukan badan usaha melanggar etika usaha.

Melanggar etika usaha berarti melanggar prinsip-prinsip bisnis beretika dan berkelanjutan yang berisi kewajiban-kewajiban bagi badan usaha. Prinsip-prinsip bisnis beretika dan berkelanjutan terdiri dari prinsip ketaatan hukum, prinsip keterbukaan dan transparansi, prinsip tanggung gugat atau akuntabilitas, prinsip pertanggungjawaban atau *responsibility*, prinsip kewajaran atau *fairness*, prinsip kejujuran atau *honesty*, prinsip empati, prinsip kemandirian, dan prinsip konsistensi.

#### Daftar Pustaka

##### Buku

Bertens, Kees, 2013, *Etika*, Penerbit PT Kanisius, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_, 2016, *Pengantar Etika Bisnis*, Penerbit PT Kanisius, Yogyakarta.

Budiono, Gatut L., 2011, *Etika Bisnis Pendekatan Teoritis dan Praktis*, Penerbit Poliyama Widya Pustaka, Jakarta.

Departemen Pendidikan Nasional, 2012, *Kamus Besar Bahasa*



- Indonesia, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dwi Priyono, dkk., 2013, *Pedoman Tata Kelola Usaha Beretika*, Lembaga Ombudsman Swasta DIY, Yogyakarta.
- Efendi, Jonaedi dan Johnny Ibrahim, 2016, *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Penerbit Kencana, Jakarta, hlm. 124.
- Graham, Gordon, 2015, *Teori-Teori Etika*, Penerbit Nusa Media, Bandung.
- Hazlitt, Henry, 2003, *Dasar-dasar Moralitas*, Penerbit Pusataka Pelajar, Yogyakarta.
- Ibrahim, Johnny, 2005, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Penerbit Bayumedia Publishing, Malang.
- Keraf, Sony, 1998, *Etika Bisnis Tuntunan dan Relevansinya*, Penerbit PT Kanisius, Yogyakarta.
- Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, 2021, *Laporan Pelaksanaan Tugas Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Triwulan Keempat (Oktober-Desember 2021)*, Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, Yogyakarta.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2021, *Penelitian Hukum*, Penerbit Kencana, Jakarta.
- Mertokusumo, Sudikno, 2016, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta.
- Nugroho, Arisetyanto dan Agus Arijanto, 2015, *Etika Bisnis (Business Ethics) Pemahaman Teori Secara Komprehensif dan Implementasinya*, Penerbit IPB Press, Bogor.
- Soekanto, Soerjono dan Budi Sulistyowati, 2015, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Subekti, R. dan R. Tjitrosudibio, 2013, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Balai Pustaka, Jakarta.

### Jurnal

- Catur Reza Pratiwi, Tety dan Tetty Widiyastuti, “Analisis Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pembelian Motor Merek Yamaha di CV Alvina Indah Motor Blitar”, *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, Vol. 3, No. 2, 2018.
- Eldo E, Frezza dan Frezza Gianmarco E, “Ethics and Deontology in Business”, *Austin Journal of Business Administration and Management*, Vol. 1, No. 2, Mei 2017.
- Hadi, Fikri dan Farina Gandryani, “Ombudsman Daerah Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Di

- Daerah: Studi Kelembagaan Lembaga Ombudsman DIY”, *Jurnal Simposium Hukum Indonesia*, Vol. 1, No. 1, November 2019.
- Ibad, Syahrul, “Eksistensi Lembaga Ombudsman Daerah Dalam Mengawal Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah”, *Jurnal Dialektika*, Vol. 3, No. 1, Februari 2018.
- Kurniawaty, Erlita, “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Tarif Premi Terhadap Minat Beli Yang Berdampak Pada Kepuasan Pelanggan Di PT Asuransi Cigna Jakarta”, *Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol. 5, No. 1, Oktober 2017.
- Manik, Desma Erica Maryati, “Pengaruh Citra Perusahaan dan Relationship Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen PT. Astra Internasional-Medan”, *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis*, Vol. 3, No. 2, November 2018.
- Miranthi, Andra dan Idris, “Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Penumpang New Atlas Taksi Semarang)”, *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 6, No. 2, 2017.
- Setiawan, Adam, “Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Kepada Kepala Daerah”, *Jurnal Veritas et Justitia*, Vol. 6. No. 2, Desember 2020.
- Widijantoro, Johanes, “Mewujudkan Perniagaan Berkeadilan Melalui Peningkatan Akses Keadilan Konsumen”, *Jurnal Mimbar Hukum*, Vol. 28, No. 3, Oktober 2016.
- Widjaya, Kevin dan Wendra Hartono, “Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Pada Perusahaan CV Mahkota Citra Mandiri”, *Performa: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*, Vol. 5, No. 3, Agustus 2020.
- Peraturan Perundang-undangan**
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42).
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139).
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun

2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 69).

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 28 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2019 Nomor 28).

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 942).