

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Etika bisnis sangat diperlukan dalam menjalankan bisnis terutama pada masa perdagangan bebas seperti sekarang. Perdagangan bebas tidak hanya berdampak pada kemudahan pemasaran barang dan/atau jasa secara global tetapi di sisi lain juga berdampak pada kesenjangan informasi dan posisi tawar antara pelaku usaha dengan konsumen. Posisi tawar yang lemah dan kurangnya pengetahuan konsumen akan produk dan/atau jasa yang akan dikonsumsinya menjadi penyebab dari kesenjangan.

Etika Usaha yang baik tentu sangat diperlukan dalam menjalankan bisnis. Menurut Keraf (1998), dalam pasar bebas dan terbuka konsumen adalah raja dan prinsip-prinsip etika sangat diperlukan. Keraf (1998, hal. 195) juga berpendapat bahwa “dalam pasar yang bebas dan terbuka hanya mereka yang unggul, termasuk unggul dalam melayani konsumen secara baik dan memuaskan, akan benar-benar keluar sebagai pemenang”. Pelaku usaha yang hanya berorientasi mengejar keuntungan dan tidak berorientasi kepada hak dan kepentingan *stakeholder* tentu akan merugikan konsumen. Konsumen akan dirugikan hak-haknya dan hanya dijadikan objek oleh pelaku usaha untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya. Sebagai contoh pelaku usaha yang tidak jujur mengenai barang dan/atau jasa yang diperdagangkan akan merugikan konsumen karena terjadi kesenjangan informasi antara pelaku usaha dengan

konsumen. Kesenjangan informasi muncul karena informasi yang diterima oleh konsumen menjadi kurang yang diakibatkan pelaku usaha tidak jujur mengenai produk dan/atau jasa yang diperdagangkan. Kesenjangan informasi tersebut menyebabkan konsumen cenderung untuk memilih dan menerima secara apa adanya produk dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha yang tidak jujur jelas menghilangkan hak konsumen untuk mendapatkan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, sebagaimana diatur Pasal 4 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pelaku usaha yang tidak jujur selain menghilangkan hak konsumen juga melanggar etika usaha yang baik yaitu melanggar prinsip kejujuran. Menurut Keraf (1998, hal. 78), “prinsip kejujuran sangat relevan dalam penawaran barang dan jasa dengan mutu dan harga yang sebanding karena kepercayaan konsumen adalah hal yang paling pokok”. 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 Keraf (1998, hal. 78), “dalam pasar terbuka dimana 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”. 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 dan jaminan barang dan/atau jasa, sebagaimana diatur Pasal 4 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pelaku usaha yang tidak jujur selain akan melanggar hak-hak konsumen juga bisa mengakibatkan terjadinya wanprestasi yang merugikan konsumen. Hal tersebut diakibatkan pelaku usaha tidak jujur terkait dengan barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya sehingga rentan terjadi wanprestasi. Mengutip dari Laporan Pelaksanaan Tugas Lembaga Ombudsman DIY Triwulan Ketiga Juli-September 2017 (2017, hal. 60), pada tahun 2017 pernah terjadi kasus wanprestasi yang diakibatkan ketidakjujuran pelaku usaha. Kasus tersebut bermula ketika seorang konsumen, pada bulan Mei 2016 menandatangani perjanjian kontrak pembangunan rumah 2 lantai yang berlokasi di Sleman senilai Rp. 656.924.300,- (enam ratus lima puluh enam juta sembilan ratus dua puluh empat ribu tiga ratus rupiah) dengan pembayaran termin 1 sebesar Rp 413.000.000,-. Kontrak yang ditandatangani menyebutkan bahwa rumah dikerjakan dan akan selesai paling lambat bulan Februari 2017. Tapi kenyataannya sampai bulan Februari 2017 rumah belum jadi, bahkan tidak dikerjakan sama sekali karena baru dibuat fondasi saja. Konsumen yang merasa dirugikan melakukan komplain ke perusahaan dan akhirnya disepakati untuk dilakukan perpanjangan kontrak pada bulan April 2017. Disebutkan bahwa pembangunan rumah akan selesai paling lambat bulan November 2017. Proyek pembangunan dikerjakan tapi pasokan material tersendat-sendat dan tukang yang menggarap banyak liburnya. Namun sampai dengan Agustus 2017 proyek

rumah baru berbentuk tembok lantai satu saja sehingga konsumen merasa rumah tidak akan jadi pada November 2017 sesuai janji perusahaan.

Kasus wanprestasi yang diakibatkan ketidak jujuran juga pernah terjadi pada tahun 2019. Mengutip dari Laporan Pelaksanaan Tugas Lembaga Ombudsman DIY Triwulan Pertama Januari-Maret 2019 (2019, hal. 29), pada bulan September 2018, seorang konsumen berniat membeli sepeda motor Yamaha N-Max ke showroom/dealer Yamaha. Konsumen membayar uang muka sebesar Rp 5.500.000,- (lima juta lima ratus ribu rupiah) untuk uang DP/indent motor Yamaha N-Max. Satu minggu kemudian, pada tanggal 5 Oktober 2018 konsumen tersebut di telepon Kepala Cabang, showroom/dealer Yamaha untuk datang ke kantor guna keperluan pelunasan kendaraan dengan dalih unit segera turun di bulan November. Pada tanggal 5 Oktober 2018 tersebut konsumen melunasi kekurangan pembayaran motor dengan total dana sebesar Rp 27.200.000,- (dua puluh tujuh juta dua ratus ribu rupiah) dan diberikan kuitansi pelunasan yang terdapat stempel showroom/dealer Yamaha. Namun hingga Januari 2019 sepeda motor yang dibeli tersebut belum diserahkan kepada konsumen.

Kasus seperti di atas yang terjadi di DIY, mencerminkan bahwa masih adanya Badan Usaha yang kurang mempunyai etika usaha yang baik. Apabila suatu Badan Usaha mempunyai etika usaha yang baik maka Badan Usaha itu akan mencerminkan nilai kebaikan, kejujuran, keadilan, keterbukaan, rasa tanggung jawab dan tidak memaksakan kehendak yang mengatur penyelenggaraan/tata kelola usaha. Nilai-nilai tersebut sebagaimana diatur

dalam Pasal 1 angka 10 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

Badan usaha yang tidak memperhatikan etika usaha yang baik dan melanggar hak-hak konsumen tentu akan berdampak pada kerugian konsumen. Apabila terjadi kerugian konsumen maka yang dibutuhkan konsumen adalah sebuah akses untuk mendapatkan keadilan dan mendapatkan haknya. Menurut Michell Little sebagaimana dikutip 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 (Widijantoro, 2016). Michell Lyttle juga mengatakan bahwa pengadilan tidak bisa mewujudkan hal tersebut, yang bisa mewujudkan akses perlindungan konsumen yaitu skema *Small Claim Court* dan Ombudsman.

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). Skema gugatan sederhana juga dijalankan dengan pembuktian yang sederhana dan dengan hakim tunggal. Hal tersebut sebagaimana diatur 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.

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 Wahid, dengan mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional.

Perubahan nama Komisi Ombudsman Nasional (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. Hal itu sejalan dengan Pasal 43 Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia yang mengatur bahwa Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di provinsi atau kabupaten/kota.

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. Keberadaan kedua Ombudsman tersebut sebagai lembaga pengawas yang independen, membawa dampak yang baik terhadap Pelayanan Publik di Daerah

Istimewa Yogyakarta. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Daerah Istimewa Yogyakarta pernah menduduki posisi pertama sebagai daerah yang rendah maladministrasi pada tahun 2019. Laporan hasil survei indeks persepsi maladministrasi tahun 2019 menunjukkan bahwa DIY meraih indeks persepsi 3,50 (*Indeks Persepsi Maladministrasi 2019 Ombudsman Republik Indonesia*, 2020: 15). Indeks maladministrasi di bawah atau sama dengan 4,50 berarti maladministrasi rendah, kemudian indeks 4,1-5,50 berarti maladministrasi sedang menuju rendah, indeks 5,51-6,50 berarti maladministrasi sedang menuju tinggi, dan di atas atau sama dengan 6,51 berarti maladministrasi tinggi (*Indeks Persepsi Maladministrasi 2019 Ombudsman Republik Indonesia*, 2020: 14).

Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi salah satu daerah yang mempunyai sebuah lembaga Ombudsman yang dibentuk oleh pemerintah daerah dan bertanggung jawab langsung kepada Gubernur. Lembaga ini selain melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik, juga melakukan pengawasan terhadap tata kelola badan usaha swasta. Pasca dikeluarkannya Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaga Ombudsman DIY dianggap menggunakan nama “Ombudsman” secara tidak

sah. Hal itu disebabkan Pasal 46 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mengatur bahwa nama “Ombudsman” yang tidak melaksanakan fungsi sebagaimana diatur Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia dalam waktu paling lambat 2 (dua) tahun harus diganti. Apabila tidak mengganti dalam waktu yang ditentukan tersebut maka dianggap menggunakan nama “Ombudsman” secara tidak sah. Pada akhirnya aturan tersebut tidak berlaku, mengutip dari amar Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 62/PUU-VIII/2010, ketentuan Pasal 46 ayat ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dinyatakan bertentangan dengan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 dan dinyatakan tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat. Pada intinya ketentuan Pasal 46 ayat (1) dan ayat (2) tersebut dianggap bertentangan dengan kepastian hukum. Selain itu Mahkamah Konstitusi juga berpendapat bahwa nama Ombudsman bersifat umum, karena itu negara tidak boleh memonopoli istilah Ombudsman.

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta mengatur dalam Pasal 6 huruf g bahwa salah satu tujuan dari Lembaga Ombudsman DIY adalah mendorong terwujudnya etika usaha yang baik dan berkelanjutan. Pasal 1 angka 10 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta memberi pengertian Etika Usaha yang Baik adalah seperangkat nilai kebaikan, kejujuran, keadilan, keterbukaan,

rasa tanggung jawab dan tidak memaksakan kehendak yang mengatur penyelenggaraan/tata kelola usaha. 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. Peran lembaga independen yang mendorong terwujudnya Etika Usaha yang baik khususnya oleh Badan Usaha, juga akan mencegah kasus sebagaimana dipaparkan di atas terulang kembali. Penelitian ini juga meneliti kriteria yang dipakai Lembaga Ombudsman DIY dalam menentukan Badan Usaha melanggar Etika Usaha. Selain itu penelitian ini juga meneliti kendala yang dihadapi oleh Lembaga Ombudsman DIY dalam menjalankan perannya mendorong terwujudnya Etika Usaha yang Baik. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini dengan judul “Peran Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Mendorong Terwujudnya Etika Usaha Yang Baik”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah:

1. Bagaimana peran dan solusi untuk kendala yang dihadapi Lembaga Ombudsman DIY dalam mendorong terwujudnya Etika Usaha yang Baik?
2. Apa yang menjadi kriteria Lembaga Ombudsman DIY dalam mengidentifikasi suatu kasus wanprestasi merupakan pelanggaran Etika Usaha yang Baik?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mengkaji peran dan solusi untuk kendala yang dihadapi Lembaga Ombudsman DIY dalam mendorong terwujudnya Etika Usaha yang Baik.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji kriteria yang digunakan Lembaga Ombudsman DIY dalam mengidentifikasi suatu kasus wanprestasi merupakan pelanggaran Etika Usaha yang Baik.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat, yaitu manfaat teoretis dan manfaat praktis.

1. Manfaat teoretis dalam penelitian ini untuk perkembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya dan bidang hukum bisnis khususnya mengenai Etika Bisnis.

2. Manfaat praktis

Manfaat dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara praktis.

- a. Adanya penelitian ini diharapkan kepada Badan Usaha agar lebih memperhatikan Etika Usaha yang Baik dalam menjalankan pelayanan kepada konsumen maupun *stakeholder*.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Lembaga Ombudsman DIY agar lebih bisa mendorong terwujudnya Etika Usaha yang Baik sehingga konsumen dan *stakeholder* terjamin hak-haknya.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul Peran Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Menyelesaikan Pelanggaran Etika Usaha Yang Baik merupakan karya asli penulis dan bukan merupakan plagiasi, sebagai pembanding dikemukakan tesis sebagai berikut.

1. Arie Gunarti, No. mahasiswa: 12912087, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia tahun 2014. Peran Lembaga Ombudsman Daerah Yogyakarta (LOD DIY) Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik (Studi Terhadap Pelayanan BLSM Di Yogyakarta), dengan rumusan masalah sebagai berikut. Bagaimanakah peran Ombudsman Daerah Yogyakarta (LOD DIY) terhadap pengawasan tindakan pemerintah (khususnya dalam pelayanan BLSM)? dan Apakah

peran LOD DIY telah sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku?

Hasil penelitiannya adalah 1. LOD DIY menerima pengaduan dari masyarakat melalui SMS *gateway* sebanyak 916 pengaduan. LOD DIY tidak mempunyai kewenangan untuk melakukan pemutakhiran data kepesertaan BLSM karena kepesertaan BLSM mengacu pada data TNP2K hasil survei BPS tahun 2011. Ombudsman memiliki peran melakukan klarifikasi dan koordinasi dengan kantor Pos se-DIY dan TKPK se-DIY. LOD DIY melakukan update berkaitan dengan perkembangan kebijakan terutama mengenai pemutakhiran data penerima KPS agar Ombudsman tidak salah mengirim data mereka yang komplain mengenai penerimaan KPS. LOD DIY juga membuat rekomendasi terkait masalah kepesertaan BLSM. 2. Peran LOD DIY sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dimana tugas dan wewenang dalam Pasal 7 dan 8 Pergub No. 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Daerah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. LOD DIY menindaklanjuti laporan yang masuk sebanyak 916. Terdapat masyarakat yang tidak mampu yang tidak mendapatkan BLSM. LOD DIY melakukan klarifikasi, melakukan koordinasi dengan Kantor Pos se-DIY dan TKPK se-DIY, dan juga membuat rekomendasi penyelesaian masalah BLSM. Tesis yang ditulis penulis berbeda dengan Tesis ini karena akan meneliti peran Lembaga Ombudsman DIY dalam mendorong terwujudnya etika usaha yang baik dan

juga hambatan yang dihadapi Lembaga Ombudsman DIY dalam melaksanakan peran tersebut serta solusinya.

2. Dhenok Panuntun Trisuci Asmawati, No. mahasiswa: 11912665, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta tahun 2015. Kedudukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta Pasca Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, dengan rumusan masalah sebagai berikut Bagaimanakah kedudukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) dalam sistem Pemerintahan di DIY? dan Bagaimanakah kedudukan Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta (LO DIY) pasca berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah?

Hasil penelitiannya adalah sebagai berikut 1. Kedudukan Ombudsman daerah pasca UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah tidak terakomodir karena Undang-undang tersebut hanya mengakui Ombudsman sebagaimana diatur Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. 2. Ombudsman daerah sebagai realitas yang berasal dari *civil society* yang membutuhkan lembaga yang melindungi hak dasar warga negara dalam Pelayanan Publik. 3. Pelembagaan Ombudsman masih dipandang parsial dibuktikan dengan regulasi yang mendasari Ombudsman masih beragam. Tesis tersebut jelas berbeda dengan Tesis penulis karena dari rumusan masalahnya sangat

berbeda dan hanya terdapat kemiripan pada subyek yang diteliti yaitu Lembaga Ombudsman DIY.

3. Dahlena, No. mahasiswa: 14912068, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta tahun 2016. Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Terhadap Pelaksanaan Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara, dengan rumusan masalah sebagai berikut. Apakah Ombudsman Republik Indonesia berwenang melakukan pengawasan terhadap putusan Pengadilan Tata Usaha Negara ditinjau dari ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku? dan Bagaimana praktek Ombudsman Republik Indonesia dalam mendorong pelaksanaan putusan Pengadilan Tata Usaha Negara.

Hasil penelitiannya adalah 1. Ombudsman Republik Indonesia berwenang melakukan pengawasan terhadap aparatur yang tidak melaksanakan putusan Pengadilan Tata Usaha Negara ditinjau dari Undang-Undang tentang Pengadilan Tata Usaha Negara, Undang-Undang tentang Administrasi Pemerintahan, Undang-Undang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia. 2. Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia pada prakteknya berjalan karena adanya pengaduan dari masyarakat. Penyelesaian oleh Ombudsman Republik Indonesia dilakukan dengan klarifikasi kepada terlapor dan pihak terkait, melakukan investigasi, mediasi, dan mengeluarkan rekomendasi. Pada beberapa kasus Ombudsman Republik Indonesia belum menggunakan upaya laporan khusus kepada DPR dan presiden serta publikasi terhadap

rekomendasi yang tidak dilaksanakan terlapor. Tesis tersebut berbeda dengan Tesis penulis karena dari rumusan masalahnya terdapat perbedaan yang jauh, persamaan dengan Tesis penulis hanya berkaitan dengan topik yaitu Ombudsman.

