

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Lembaga Ombudsman DIY

1. Pengertian Ombudsman

Ombudsman berasal dari bahasa Swedia kuno yaitu *umbudsman* yang berarti “perwakilan” (Siburian dkk, 2017). Menurut Pope (sebagaimana dikutip Patarai, 2015), meskipun kata Ombudsman berasal dari Skandinavia dan dipraktekkan di Swedia, Ombudsman sudah dipraktekkan sebelum istilah Ombudsman diperkenalkan. Menurut Patarai (2015, hal. 35), “pada jaman Dinasti Ts’in, Kerajaan Cina memperkenalkan praktek kelembagaan yang seperti Ombudsman yaitu Yu-shih yang berarti Censorate atau pengawas atau penyensor”. Menurut Patarai (2015), Lembaga Yu-shih mempunyai tugas melakukan pengawasan terhadap pejabat kerajaan dan juga menjadi perantara bagi masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasi, laporan atau keluhan kepada Kaisar.

Menurut Patarai (2015), Ombudsman juga berkembang di Kerajaan Turki pada masa kepemimpinan Sultan Ahmad III, lembaga semacam Ombudsman tersebut bernama *Turkish Office of Chief Justice*. Menurut Patarai (2015), *Turkish Office of Chief Justice* menginspirasi King Charles XII mendirikan *Office of the King’s Highest Ombudsman*, sepulang dari mengasingkan diri ke Turki setelah Perang Swedia dengan Rusia, yang dikenal dengan *The Great Northern War*.

Pembentukan Ombudsman di Swedia oleh King Charles XII mempunyai tujuan sebagai wakil dari Raja untuk mengawasi kinerja pemerintahan. Menurut Patarai (2015), pada tahun 1809 Ombudsman dimasukkan kedalam konstitusi Swedia dan juga dibentuk lembaga *Chancellor of Justice* oleh Parlemen Swedia yang mempunyai tingkat yang sama dengan *The King's Highest Ombudsman*. Menurut Patarai (2015), *Chancellor of Justice* merupakan lembaga Ombudsman yang dibentuk pemerintah untuk secara independen menjalankan tugas menerima dan menyelidiki keluhan masyarakat terhadap penyelenggara negara.

Mengutip tulisan Utomo yang berjudul *Filosofi dan Sejarah Ombudsman* dalam <https://ombudsman.jogjaprov.go.id>, diakses tanggal 24 Februari 2022, Lembaga Ombudsman juga dibentuk di Finlandia pada tahun 1919 dan di Denmark pada tahun 1955. Lembaga Ombudsman di luar Eropa muncul di negara New Zealand di tahun 1962 dan kemudian di tahun 1967 dimunculkan Ombudsman di Inggris yang bernuansa *Parliamentary Commissioner for Administration* dan di Perancis di tahun 1973 yang diberi sebutan *Mediateur de la Republique*. Lembaga Ombudsman di Asia didirikan di India dan Pakistan, dan di Afrika diresmikan adanya ombudsman di Tanzania. Lembaga Ombudsman kemudian berkembang ke Amerika Utara dengan dibentuknya Ombudsman di Kanada, dan di Amerika yang dimunculkan di Hawaii.

Sejak tahun 1809 Ombudsman dikenal oleh dunia dan banyak ditiru dan dikembangkan oleh banyak negara salah satunya Indonesia. Kata

Ombudsman sampai dengan sekarang digunakan di setiap negara yang memiliki lembaga Ombudsman. Negara-negara yang memiliki Lembaga Ombudsman tidak menerjemahkan Ombudsman ke dalam bahasa nasional. Indonesia juga menggunakan istilah “Ombudsman” untuk menamakan lembaga Ombudsman sejak tahun 2000.

Menurut Garner dalam Black Law Dictionary, Ombudsman adalah *“An official appointed to receive, investigate, and report on private citizens’ complaints about the government”* (Garner 2009: 1196). Ombudsman berarti pejabat yang ditunjuk untuk menerima, menyelidiki, dan melaporkan pengaduan warga negara tentang pemerintah. Garner juga mendefinisikan Ombudsman sebagai *“A similar appointee in a nongovernmental Organization (Such as a company or university). - Often Shortened to ombuds”* (Garner 2009: 1196). Hal itu berarti bahwa ombudsman adalah orang yang ditunjuk serupa dalam organisasi non-pemerintah seperti perusahaan atau universitas, ombudsman juga sering disingkat menjadi ombuds.

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. Pada saat itu pembentukan Komisi Ombudsman Nasional sangat diperlukan karena sebelum reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan diwarnai dengan praktek

maladministrasi. Praktek maladministrasi yang sering terjadi pada masa itu antara lain terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pembentukan Komisi Ombudsman Nasional pada masa itu mutlak diperlukan dengan tujuan melakukan reformasi birokrasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan demi terwujudnya penyelenggaraan negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Perubahan nama Komisi Ombudsman Nasional (KON) menjadi Ombudsman terjadi pada masa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Undang-Undang ini dikeluarkan untuk lebih mengoptimalkan fungsi, tugas, dan wewenang Komisi Ombudsman Nasional, sehingga landasan hukumnya lebih jelas dan kuat.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memberi pengertian Ombudsman sebagai berikut.

“Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah”.

Pengertian ombudsman dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia tersebut

sama dengan pengertian dalam Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengertian berbeda tentang ombudsman terdapat dalam Pasal 1 angka 4 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Menurut pasal tersebut Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta adalah lembaga daerah yang bersifat independen untuk mengawasi penyelenggaraan pemerintah daerah dan badan usaha, khususnya pada bidang pelayanan publik.

Sekilas pengertian tersebut tampak sama dengan pengertian ombudsman dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Pelayanan Publik, tetapi bila dilihat lebih lanjut akan terdapat perbedaan. Pengertian ombudsman dalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia dan Undang-Undang Pelayanan Publik hanya sebatas memberi kewenangan ombudsman untuk mengawasi badan usaha yang dibiayai oleh APBN dan/atau APBD. Berbeda dengan pengertian ombudsman dalam Pasal 1 angka 4 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta yang memberi kewenangan Lembaga Ombudsman DIY untuk mengawasi badan usaha yang tidak dibiayai APBN dan/atau APBD. Hal itu dikarenakan pengertian badan usaha meliputi semua lembaga usaha yang dibentuk oleh pemerintah, pemerintah daerah maupun swasta (kelompok dan/atau perorangan) yang

beroperasi di daerah Istimewa Yogyakarta baik yang bersifat komersial maupun sosial. Hal itu diatur dalam Pasal 1 angka 6 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan pengertian Ombudsman sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1 angka 4 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, yaitu pengertian Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Pengertian Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta digunakan dalam penelitian ini karena penelitian ini meneliti peran Lembaga Ombudsman DIY dalam mendorong terwujudnya etika usaha yang baik.

2. Sejarah Lembaga Ombudsman DIY

Keberadaan Ombudsman di provinsi DIY dimulai pada tahun 2004 dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 134 Tahun 2004 tentang Pembentukan dan Organisasi Ombudsman Daerah di Provinsi DIY. Gubernur DIY juga mengeluarkan Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 135 tahun 2004 tentang Pembentukan dan Organisasi Lembaga Ombudsman Swasta DIY yang disempurnakan dengan Peraturan Gubernur DIY No. 22 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Swasta di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Mengutip dari artikel berjudul Sejarah LOD DIY dalam <https://ombudsman.jogjaprov.go.id/sejarah-lod-diy/>, diakses tanggal 24 Februari 2022, pembentukan Lembaga Ombudsman Daerah DIY diawali oleh gagasan dari Pusat Studi Hak Asasi Manusia Universitas Islam Indonesia (PUSHAM UII) Yogyakarta didukung oleh Kemitraan bagi Pembaruan Tata Pemerintahan di Indonesia (*Partnership for Governance Reform in Indonesia*) Indonesia. Pembentukan tersebut dilatarbelakangi dikembangkannya semangat yang sederhana, yaitu bagaimana membentuk pemerintahan yang bersih dengan kinerja dan watak yang transparan serta memiliki akuntabilitas publik.

Gubernur DIY juga membentuk Lembaga Ombudsman Swasta DIY, pembentukan lembaga tersebut dilatarbelakangi terjadinya praktek-praktek usaha di sektor swasta yang tidak sehat, yang banyak dilakukan oleh pelaku usaha, sehingga merugikan masyarakat, bangsa, negara dan sesama pengusaha. Mengutip dari artikel berjudul Sejarah LOS DIY dalam <https://ombudsman.jogjaprov.go.id/sejarah-los-diy/>, diakses tanggal 24 Februari 2022, awalnya inisiatif perbaikan praktek usaha sektor swasta muncul dari kalangan usaha kecil yang membentuk *Small Business Council* (SBC) dan berkembang menjadi Gatra Tri Brata yang menjadi sebuah pilar untuk mengawasi praktek bisnis di DIY. Upaya untuk mewujudkan inisiatif tersebut dimulai dengan rangkaian *Corporate Sector Workshop* (CSW) dari bulan April – Mei 2003 yang melibatkan dunia usaha dan *stakeholder* di Yogyakarta. Workshop yang dilaksanakan menghasilkan gagasan

pentingnya keikutsertaan sektor swasta untuk melakukan pengawasan terhadap praktek bisnis yang beretika dan berkelanjutan, termasuk dalam negara dan pemerintahan yang berkaitan dengan kepentingan sektor swasta dan berdampak luas bagi masyarakat.

Pengukuhan Lembaga Ombudsman Daerah dan Lembaga Ombudsman Swasta DIY oleh Sultan Hamengkubuwono X, Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta dilaksanakan pada tanggal 8 juni 2005. Mengutip dari artikel berjudul Sejarah LOD DIY dalam <https://ombudsman.jogjaprov.go.id/sejarah-lod-diy/>, diakses tanggal 24 Februari 2022, Sultan Hamengkubuwono X, Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta pada sambutannya menyampaikan bahwa tugas utama dari Lembaga Ombudsman Daerah dan Lembaga Ombudsman Swasta DIY adalah untuk melakukan kontrol terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah maupun swasta.

Pasca dikeluarkannya Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaga Ombudsman Daerah DIY dan Lembaga Ombudsman Swasta 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.

Pasal 46 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia pada akhirnya dinyatakan tidak berlaku. Mengutip dari amar Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 62/PUU-VIII/2010, ketentuan Pasal 46 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.

Lembaga Ombudsman Daerah DIY dan Lembaga Ombudsman Swasta DIY pada tahun 2014 digabung menjadi Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan dikeluarkannya Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Menurut Pasal 1 angka 4 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, Lembaga Ombudsman DIY adalah lembaga daerah yang bersifat independen untuk mengawasi penyelenggaraan

pemerintah daerah dan badan usaha, khususnya pada bidang pelayanan publik.

Lembaga Ombudsman DIY dibentuk tidak hanya untuk mengawasi penyelenggaraan pemerintah tetapi termasuk mengawasi penyelenggaraan usaha oleh badan usaha. Menurut Pasal 1 angka 6 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta, badan usaha adalah semua lembaga usaha yang dibentuk oleh pemerintah, pemerintah daerah maupun swasta (kelompok dan/atau perorangan) yang beroperasi di daerah Istimewa Yogyakarta baik yang bersifat komersial maupun sosial. Hal tersebut yang menjadi pembeda antara Lembaga Ombudsman DIY dengan Ombudsman Republik Indonesia. Perbedaan 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 mengatur bahwa Ombudsman hanya berwenang mengawasi badan usaha yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Hal itu tentu berbeda dengan Lembaga Ombudsman DIY yang juga mempunyai kewenangan mengawasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh lembaga usaha swasta baik kelompok atau perorangan yang tidak dibiayai oleh APBN dan/atau APBD.

3. Tujuan, Tugas, dan Wewenang Lembaga Ombudsman DIY

Lembaga Ombudsman DIY mempunyai tujuan yang diatur dalam Pasal 6 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta. Tujuan lembaga tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintah daerah yang baik dan bersih serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan wewenang, atau jabatan, dan tindakan sewenang-wenang;
- b. Membantu setiap warga masyarakat memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional, dan proporsional berdasarkan asas kepastian hukum, keadilan dan persamaan dari pemerintah daerah;
- c. Meningkatkan mutu penyelenggaraan pemerintah daerah agar setiap warga negara dan penduduk memperoleh keadilan, rasa aman, dan kesejahteraan semakin baik;
- d. Memfasilitasi dan memberikan mediasi untuk mendapatkan perlindungan hukum kepada setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional berdasarkan asas kepastian hukum, keadilan, dan persamaan dalam segala bidang dari penyelenggaraan pemerintahan daerah;
- e. mendorong terwujudnya penyelenggaraan usaha yang baik dan bersih;
- f. memfasilitasi dan memberikan mediasi untuk mendapatkan perlindungan hukum kepada setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional dalam praktek usaha;
- g. mendorong terwujudnya etika usaha yang baik dan berkelanjutan.

Tugas Lembaga Ombudsman DIY sebagaimana diatur Pasal 8 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut.

- a. Menyusun program kerja LO DIY sesuai dengan fungsinya;
- b. Menyebarkan pemahaman mengenai kedudukan, fungsi, tugas, dan wewenang dan program kerja LO DIY kepada seluruh masyarakat di daerah;

- c. Melakukan koordinasi dan/atau kerja sama dengan berbagai lembaga, baik pemerintah maupun badan usaha, dalam rangka mendorong dan mewujudkan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan wewenang, atau jabatan, tindakan sewenang-wenang dan penyimpangan usaha;
- d. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat atas keputusan dan/atau tindakan penyelenggara pemerintahan daerah dan pengusaha dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dirasakan tidak adil, diskriminatif, tidak patut, merugikan atau bertentangan dengan hukum;
- e. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat atas dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha;
- f. Atas prakarsa sendiri melakukan tindak lanjut terhadap dugaan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik dunia usaha, tetapi dalam pelaksanaannya harus prosedural dan sesuai dengan peraturan perundang undangan;
- g. Membangun jaringan kerja dalam upaya pencegahan penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan praktik usaha;
- h. Membuat penelitian dan review kebijakan atas persoalan-persoalan publik;
- i. Membuat laporan triwulanan dan tahunan kepada Gubernur terhadap pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Wewenang Lembaga Ombudsman DIY sebagaimana diatur Pasal 9 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut.

- a. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis kepada pihak pelapor, terlapor dan atau pihak lain yang terkait dengan pengaduan yang disampaikan kepada LO DIY;
- b. melakukan klarifikasi terhadap pihak pelapor, terlapor dan/atau pihak lain yang terkait untuk mendapatkan kebenaran isi pengaduan;
- c. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis kepada pemerintah daerah berkaitan dengan adanya dugaan penyimpangan terhadap asas-asas pemerintahan daerah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, penyalahgunaan kekuasaan atau jabatan dan tindakan sewenang-wenang, sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan tetap menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;

- d. meminta keterangan secara lisan dan/atau tertulis kepada pengusaha berkaitan dengan adanya dugaan penyimpangan dalam praktik usaha;
- e. membuat rekomendasi kepada pihak pelapor dan pihak terlapor dalam rangka penyelesaian masalah antara kedua belah pihak;
- f. menyampaikan rekomendasi sebagaimana dimaksud pada huruf e kepada pihak pelapor dan terlapor serta pihak-pihak lain yang terkait dalam rangka memfasilitasi penyelesaian masalah;
- g. menyampaikan tembusan rekomendasi sebagaimana dimaksud pada huruf e kepada Gubernur melalui Biro Hukum Setda DIY
- h. bila diperlukan dapat mengumumkan atau mempublikasikan hasil rekomendasi untuk diketahui masyarakat, sepanjang ada persetujuan dari Pelapor, Terlapor, maupun Gubernur melalui Biro Hukum Sekretariat Daerah DIY.

B. Etika Usaha yang Baik / Etika Bisnis

1. Pengertian Etika Usaha yang Baik / Etika Bisnis

Menurut Dewantara (2017), etika secara etimologis berasal dari Yunani yaitu “*ethos*” yang berarti kebiasaan yang berkaitan dengan tingkah laku manusia. Menurut Dewantara (2017, hal. 3), “*ethos* memiliki makna “*an action that is one’s own*”, atau suatu tindakan yang dilakukan seseorang dan menjadi miliknya”. Menurut Bekum sebagaimana dikutip Butarbutar dalam jurnalnya, etika adalah seperangkat prinsip moral yang membedakan yang baik dari yang buruk (Butarbutar, 2019).

Menurut Prihatiningtyas (2017, hal. 2) “Etika bermaksud membantu manusia untuk bertindak secara bebas tetapi bisa dipertanggungjawabkan”. Menurut Dewantara (2017, hal. 3), “secara umum dapat dikatakan bahwa etika adalah filsafat tentang tindakan manusia sebagai manusia”. Suatu tindakan akan dinilai etis atau mempunyai nilai etis ketika tindakan itu dilakukan oleh manusia dan tindakan itu mengejar nilai-nilai kebaikan.

Menurut Bertens (2016), penggunaan nama etika bisnis di Indonesia sejalan dengan kebiasaan umum dalam kawasan bahasa Inggris yaitu *business ethics*. Menurut Bertens (2016, hal. 34), etika bisnis “dalam bahasa Belanda pada umumnya dipakai nama *bedrijfsethiek* (etika perusahaan) dan dalam bahasa Jerman *Unternehmensethik* (etika usaha)”.

Menurut Bertens (2016), etika bisnis menunjuk pada studi tentang aspek-aspek moral dari suatu kegiatan ekonomi dan bisnis. Menurut Yosephus sebagaimana dikutip Anastasyah dan Hidayat dalam jurnalnya, etika bisnis secara hakiki merupakan etika terapan. Etika bisnis merupakan wilayah penerapan prinsip-prinsip moral umum pada wilayah tindak manusia di bidang ekonomi, khususnya bisnis (Anastasyah dan Hidayat, 2017).

Menurut pendapat Nugroho dan Arijanto, etika bisnis adalah suatu tindakan yang tidak bisa dilepaskan dalam kegiatan bisnis oleh pelaku bisnis dimanapun berada. Etika bisnis merupakan dasar bagi pelaku bisnis dalam menentukan tindakan dan perilakunya dalam berbisnis. Hal tersebut juga menjadi tanggung jawab kita bersama, bukan hanya tanggung jawab pelaku bisnis, sehingga diharapkan terwujudnya situasi dan kondisi bisnis yang sehat dan bermartabat yang berguna bagi masyarakat, bangsa, dan negara (Arissetyanto Nugroho dkk, 2015)

Menurut Prihatminingtyas (2017, hal. 4) “Etika Bisnis adalah pengetahuan tentang tata cara ideal dalam pengaturan dan pengelolaan antara lain: norma dan moralitas yang berlaku secara universal dan berlaku

secara ekonomi dan sosial. Pertimbangan yang diambil pelaku bisnis dalam mencapai tujuannya adalah dengan memperhatikan terhadap kepentingan dan fenomena sosial dan budaya masyarakat.”

Menurut Ronald J. Ebert and Ricky M. Griffin, sebagaimana dikutip Murwadji dalam jurnalnya, etika bisnis adalah istilah yang sering digunakan untuk menunjukkan perilaku etika dari seorang manajer atau karyawan suatu organisasi. Etika bisnis sangat penting untuk mempertahankan loyalitas dari *stakeholder* yaitu semua individu atau kelompok yang berpengaruh dalam perusahaan. Loyalitas tersebut diperlukan dalam membuat keputusan-keputusan perusahaan dan dalam memecahkan persoalan perusahaan karena semua keputusan perusahaan sangat mempengaruhi dan dipengaruhi oleh *stakeholder* (Murwadji, 2016).

Menurut Bertens (2016) etika bisnis dapat dijalankan pada tiga taraf yaitu taraf makro, taraf meso, dan taraf mikro. Pada taraf makro menurut Bertens (2016, hal. 33) “etika bisnis mempelajari aspek-aspek moral dari sistem ekonomi sebagai keseluruhan”. Pada taraf ini etika bisnis membahas terkait misalnya masalah keadilan seperti bagaimana kekayaan alam dibagi dengan adil. Taraf kedua dari etika bisnis adalah taraf meso, menurut Bertens (2016, hal. 33), “pada taraf meso (madya atau menengah), etika bisnis menyelidiki masalah-masalah etis di bidang organisasi”. Organisasi yang dimaksud adalah perusahaan namun tidak terbatas pada perusahaan saja tetapi juga serikat buruh, lembaga konsumen, perhimpunan profesi dan lain sebagainya. Taraf ketiga adalah taraf mikro, menurut Bertens (2016,

hal. 33), “pada taraf mikro yang difokuskan ialah individu dalam hubungan dengan ekonomi atau bisnis”. Pada taraf mikro etika bisnis mempelajari tanggung jawab etis dari karyawan dan majikan, bawahan dan manajer, produsen dan konsumen, pemasok dan investor.

Bertens menguraikan tahap perkembangan etika bisnis sebagaimana dikutip Nugroho dan Arijanto (2015, hal. 4) sebagai berikut.

1. “Zaman prasejarah: pada awal sejarah filsafat, Plato, Aristoteles, dan filsuf-filsuf Yunani lain menyelidiki bagaimana sebaiknya mengatur kehidupan manusia bersama dalam negara serta membahas bagaimana kehidupan ekonomi dan kegiatan niaga harus diatur.
2. Masa peralihan pada tahun 1960-an: dimulai dengan pemberontakan terhadap kuasa dan otoritas di Amerika Serikat (AS), revolusi mahasiswa (di ibu kota Perancis), dan penolakan terhadap *establishment* (kemapanan). Hal ini menjadi perhatian dunia pendidikan khususnya bidang ilmu manajemen, dengan ditambahkannya mata kuliah baru dalam kurikulum bernama *Business and Society*. Topik masalah yang paling sering dibahas adalah *corporate social responsibility*.
3. Etika bisnis lahir di Amerika Serikat pada tahun 1970-an: sejumlah filsuf mulai terlibat dalam memikirkan masalah-masalah etis di sekitar bisnis dan etika bisnis dianggap sebagai suatu tanggapan tepat atas krisis moral yang sedang meliputi dunia bisnis di Amerika Serikat pada saat itu.
4. Etika bisnis meluas pada tahun 1980-an: di Eropa Barat: etika bisnis sebagai ilmu baru mulai berkembang kira-kira 10 tahun kemudian. Terdapat forum pertemuan antara akademisi dari universitas-universitas serta sekolah bisnis yang disebut *European Business Ethics Network* (EBEN).
5. Etika bisnis menjadi fenomena secara global pada tahun 1990-an: etika bisnis tidak hanya terbatas lagi pada dunia barat (Eropa, Amerika Serikat), tetapi sudah dikembangkan di seluruh dunia. Bahkan telah didirikan *International Society for Business, Economics, and Ethics* (ISBEE) yang telah diadakan pada tanggal 25–28 Juli 1996 beberapa tahun lalu di Tokyo, Jepang.”

Pengertian etika bisnis atau etika usaha yang baik yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengertian 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. Menurut pasal tersebut, etika usaha yang baik adalah seperangkat nilai kebaikan, kejujuran, keadilan, keterbukaan, rasa tanggung jawab dan tidak memaksakan kehendak yang mengatur penyelenggaraan atau tata kelola usaha.

2. Prinsip-prinsip Etika Usaha yang Baik / Etika Bisnis

Prinsip sering disamakan dengan asas namun antara prinsip dengan asas mempunyai perbedaan. Menurut Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa “prinsip adalah kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir, bertindak, dan sebagainya”. Pengertian asas menurut Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa adalah “sesuatu yang menjadi tumpuan berpikir atau berpendapat”. Melihat definisi yang diberikan oleh Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, terlihat bahwa antara prinsip dan asas mempunyai perbedaan. Bisa dikatakan bahwa prinsip merupakan sebuah unsur yang menguatkan asas.

Etika Bisnis mempunyai beberapa prinsip yang menjadi dasar-dasar bertindak dalam menjalankan bisnis. Menurut Keraf (1998) prinsip Etika Bisnis terdiri dari prinsip otonomi, prinsip kejujuran, prinsip keadilan, prinsip saling menguntungkan, dan prinsip integritas moral. Penjabaran prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut.

1. Prinsip Otonomi, menurut Keraf (1998, hal. 74), “otonomi adalah sikap dan kemampuan manusia untuk mengambil keputusan dan bertindak berdasarkan kesadarannya sendiri tentang apa yang dianggapnya baik

untuk dilakukan”. Prinsip ini menuntut seorang yang menjalankan bisnis untuk paham betul mengenai bidang kegiatannya, situasi yang dihadapinya, dan juga apa yang diharapkan darinya serta aturan dan tuntutan yang berlaku pada bidang bisnisnya. Selain itu orang yang menjalankan bisnis menurut prinsip otonomi dituntut juga untuk sadar dan tahu betul akan keputusan dan tindakan yang diambilnya serta akibat atau risiko yang mungkin timbul dari keputusan atau tindakannya. Orang yang menjalankan bisnis harus paham risiko yang mungkin timbul dari tindakan dan kegiatannya baik risiko bagi dirinya sendiri maupun perusahaannya dan juga risiko bagi pihak lain. Menurut Keraf (1998, hal. 75) “orang yang otonom adalah orang yang tidak saja sadar akan kewajibannya dan bebas mengambil keputusan dan tindakan berdasarkan apa yang dianggapnya baik, melainkan juga adalah orang yang bersedia mempertanggungjawabkan keputusan dan tindakannya serta dampak dari keputusan dan tindakan itu”. Hal itu berarti menurut prinsip otonomi juga menuntut orang yang menjalankan bisnis untuk bersedia bertanggung jawab akan akibat dari keputusan dan tindakan bisnisnya. Suatu bisnis yang mengakibatkan kerugian maka menurut prinsip ini orang yang mengambil keputusan dan tindakan dalam bisnis itu harus bertanggung jawab tidak hanya kepada perusahaan tetapi juga kepada *stakeholder*.

2. Prinsip Kejujuran, menurut Keraf (1998, hal. 77), “bisnis tidak akan bisa bertahan lama dan berhasil kalau tidak didasarkan prinsip

kejujuran”. Dalam menjalankan bisnis kejujuran bisa dikatakan sebagai modal yang bisa menentukan keberhasilan dan keberlangsungan dari suatu bisnis. Bisnis yang tidak jujur tentu tidak akan bertahan lama karena kejujuran berkaitan dengan kepercayaan. Kepercayaan merupakan sebuah aset yang berharga dalam bisnis. Ketika menjalankan bisnis dengan tidak jujur maka kepercayaan dari konsumen dan rekan bisnis bisa hilang yang mana itu akan berdampak pada kelangsungan dari bisnis itu. Keraf (1998), mengatakan bahwa kejujuran relevan dalam pemenuhan syarat-syarat perjanjian dan kontrak, dalam penawaran barang atau jasa dengan mutu dan harga yang sebanding, dan dalam hubungan kerja intern dalam suatu perusahaan. Kejujuran tentu sangat penting dalam hal pemenuhan kontrak, ketika salah satu pihak melakukan wanprestasi maka relasi dari pihak-pihak tersebut yang dipertaruhkan. Pihak yang curang atau melakukan wanprestasi dalam menjalankan bisnis tentu akan dihindari oleh rekan bisnis yang mana akan berdampak juga pada kelangsungan bisnisnya. Kejujuran juga sangat penting dalam menawarkan barang dan/atau jasa kepada konsumen. Pelaku usaha yang melakukan kecurangan misalnya dengan membuat iklan yang menyesatkan akan mengakibatkan konsumen yang sadar akan kecurangan itu berpaling pada produk dan/atau jasa lainnya. Ketika konsumen tidak lagi percaya dengan produk dan/atau jasa dari pelaku usaha yang melakukan kecurangan maka keberlangsungan bisnis dari pelaku usaha tersebut

terancam. Kejujuran juga penting dalam hubungan kerja dalam suatu perusahaan. Perusahaan yang antara majikan dan karyawannya saling tidak jujur akan mengakibatkan perusahaan itu hancur karena suasana kerja yang penuh dengan akal-akalan dan tipu-menipu. Bisa disimpulkan bahwa prinsip kejujuran sangat penting untuk membangun jaringan bisnis dan kerja tim yang dilandasi oleh rasa saling percaya dengan semua mitra bisnis dan mitra kerja.

3. Prinsip Keadilan, menurut Keraf (1998, hal. 79), “prinsip keadilan menuntut agar setiap orang dalam kegiatan bisnis entah dalam relasi eksternal perusahaan maupun relasi internal perusahaan perlu diperlakukan sesuai dengan haknya masing-masing”. Prinsip keadilan sangat relevan dalam kegiatan bisnis karena dalam menjalankan bisnis semua pihak yang terkait dengan bisnis harus diperhatikan dan diperlakukan sesuai haknya. Perhatian dan perlakuan sesuai haknya dalam bisnis tidak boleh hanya ditujukan kepada pemilik saham mayoritas atau *shareholder* saja melainkan juga harus ditujukan kepada seluruh pihak yang terkait dengan perusahaan atau *stakeholder*. Pihak yang diperlakukan tidak adil dalam suatu perusahaan tentu akan melakukan protes, misalnya melakukan mogok kerja. Mogok kerja bila berlangsung lama maka akan mengakibatkan perusahaan hancur karena tidak dapat melakukan aktivitas dan produksi barang dan/atau jasa.
4. Prinsip Saling Menguntungkan (*Mutual Benefit Principle*), menurut Keraf (1998, hal. 79) “prinsip ini menuntut agar bisnis dijalankan

sedemikian rupa sehingga menguntungkan semua pihak”. Prinsip ini sangat relevan dalam kegiatan bisnis karena dalam kegiatan bisnis keuntungan menjadi tujuan. Pelaku bisnis menginginkan keuntungan dari menjual barang dan/atau jasa sedangkan konsumen menginginkan keuntungan bisa menikmati barang dan/atau jasa dengan harga dan kualitas yang baik. Prinsip saling menguntungkan sangat penting dalam bisnis dan tidak boleh dilanggar. Ketika prinsip ini dilanggar maka keuntungan tidak akan diperoleh. Sebagai contoh ketika konsumen membeli barang dari produsen tetapi barang yang ditawarkan produsen terlalu mahal dan tidak sesuai dengan kualitas maka konsumen tidak jadi membeli barang tersebut. Konsumen tidak jadi menerima keuntungan dengan mendapatkan barang yang memuaskan dari segi harga dan kualitas, demikian juga produsen tidak jadi menerima keuntungan dari menjual barang hasil produksinya. Maka dari itu bisnis sebaiknya dijalankan dengan saling menguntungkan produsen dan konsumen.

5. Prinsip Integritas Moral, menurut Keraf (1998, hal. 79) “prinsip ini terutama dihayati sebagai tuntutan internal dalam diri pelaku bisnis atau perusahaan agar dia perlu menjalankan bisnis dengan tetap menjaga nama baiknya atau nama baik perusahaannya”. Prinsip integritas moral ini tuntutan dan dorongan dalam diri pelaku bisnis dan perusahaan untuk menjalankan bisnis sedemikian rupa agar dipercaya, unggul, dan

menjadi yang terbaik. Prinsip ini harus dijalankan baik dalam hubungan keluar maupun kedalam perusahaan.

C. Landasan Teori

1. Teori Peran menurut Soerjono Soekanto

Menurut Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa “peran adalah perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat”. Menurut Riyadi, sebagaimana dikutip oleh Lantaeda dkk, dalam jurnalnya, “peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial” (Lantaeda dkk, 2017). Dengan peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya. Peran juga diartikan sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (norma-norma, harapan, tabu, tanggung jawab dan lainnya). Dimana didalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudahan yang menghubungkan pembimbing dan mendukung fungsinya dalam mengorganisasi. Peran merupakan seperangkat perilaku dengan kelompok, baik kecil maupun besar, yang kesemuanya menjalankan berbagai peran. (Lantaeda dkk, 2017).

Menurut Levinson (sebagaimana dikutip Soekanto, 2015) peran mencakup tiga hal yaitu sebagai berikut.

1. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi, tempat atau kedudukan seseorang dalam masyarakat. Peran menurut

pengertian ini merupakan sebuah rangkain peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.

2. Peran merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi sebuah struktur sosial masyarakat.

Menurut Soekanto (2015, hal. 210-211), “peran merupakan aspek dinamis kedudukan, apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan”. 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. Bila dihubungkan dengan rumusan masalah nomor satu dan nomor dua, teori peran akan menguji apakah Lembaga Ombudsman DIY melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya sebagai lembaga pengawas pelayanan publik dan apakah dalam menjalankan perannya Lembaga Ombudsman DIY menghadapi kendala. Lembaga Ombudsman DIY dikatakan melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya apabila melaksanakan tugas dan wewenangnya sebagaimana diatur Pasal 8 dan Pasal 9 Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2014 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Teori Deontologi menurut Immanuel Kant

Menurut Bertens (2013), pencipta dari sistem moral deontologi adalah filsuf besar Jerman, Immanuel Kant yang hidup pada tahun 1724 sampai 1804. Menurut Keraf (1998), teori deontologi berasal dari bahasa Yunani “*deon*” yang berarti kewajiban. Menurut Kant (sebagaimana dikutip Bertens, 2016), suatu perbuatan adalah baik jika dilakukan karena perbuatan itu harus dilakukan atau dengan kata lain jika dilakukan karena kewajiban.

Menurut Kant (sebagaimana dikutip Bertens, 2016), suatu perbuatan adalah baik jika dilakukan berdasarkan imperatif kategoris. Menurut Bertens (2013, hal. 197), “kewajiban moral mengandung suatu imperatif kategoris, artinya, imperatif (perintah) yang mewajibkan begitu saja, tanpa syarat”. Sebagai contoh dari imperatif kategoris misalnya, barang yang dipinjam harus dikembalikan, keharusan itu berlaku begitu saja, tanpa syarat. Mengembalikan barang adalah sebuah kewajiban yang harus begitu saja dilakukan walaupun pemiliknya lupa, di sini tidak berlaku barang yang dipinjam harus dikembalikan supaya tidak dimarahi pemiliknya, supaya tidak didenda atau supaya tidak berurusan dengan penagih utang dan sebagainya.

Menurut Budiono (2011, hal. 7), Deontologi adalah teori etika yang menyatakan bahwa kewajiban seseorang untuk berbuat baik kepada manusia lain adalah dasar untuk baik buruknya suatu perbuatan. Menurut Bertens (2016, hal. 66), Teori ini memberi jawaban atas pertanyaan “mengapa suatu perbuatan adalah baik dan perbuatan itu harus ditolak

sebagai buruk?”. Teori deontologi menjawab: “karena perbuatan pertama menjadi kewajiban seseorang untuk berbuat baik dan karena perbuatan kedua dilarang untuk dilakukan”.

Etika deontologi menekankan kewajiban manusia untuk bertindak secara baik. 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 (Nugroho dkk, 2015).

Teori Deontologi menekankan pada kewajiban bukan pada akibat atau tujuannya. Atas dasar itu, menurut Keraf (1998), etika deontologi sangat menekankan motivasi, kemauan baik, dan watak moral yang kuat dari pelaku. Menurut Kant (sebagaimana dikutip Keraf, 1998), kemauan baik harus dinilai baik pada dirinya sendiri terlepas dari apapun juga dan kemauan baik adalah syarat mutlak untuk bertindak secara moral. Kemauan baik mau tidak mau menjadi kondisi yang harus dipenuhi agar manusia dapat bertindak secara baik, sekaligus membenarkan tindakannya. Suatu perbuatan tidak akan dianggap baik walaupun akibatnya baik, ketika perbuatan itu dilakukan tidak berdasarkan kemauan baik untuk mentaati hukum moral yang merupakan kewajiban seseorang. Akibat baik dari tindakan tidak menjadi syarat karena bisa saja akibat baik hanya timbul dari kebetulan.

Menurut Kant (sebagaimana dikutip Keraf, 1998, hal. 6), “tindakan yang baik adalah tindakan yang tidak saja sesuai dengan kewajiban melainkan juga yang dijalankan demi kewajiban”. Pendapat Kant tersebut membawa konsekuensi bahwa tindakan yang bertentangan dengan kewajiban akan dianggap tidak baik, walaupun tindakan itu berguna / bermanfaat. Konsekuensi lainnya adalah tindakan yang dijalankan berdasarkan kewajiban tetapi tidak dijalankan berdasarkan kemauan baik, tetapi hanya karena dipaksa atau terpaksa dianggap sebagai tindakan yang tidak baik.

Menurut Keraf (1998) terdapat tiga prinsip yang harus dipenuhi agar suatu tindakan mempunyai nilai moral menurut teori Deontologi. Pertama, agar suatu tindakan mempunyai nilai moral tindakan itu harus dijalankan berdasarkan kewajiban. Kedua, nilai moral tergantung pada kemauan baik yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan itu, bukan tergantung dari tercapainya tujuan dari tindakan itu. Hal itu juga berarti bahwa ketika tujuan tidak tercapai suatu tindakan akan tetap dinilai baik. Ketiga, kewajiban adalah hal yang niscaya dari tindakan yang dilakukan berdasarkan sikap hormat pada hukum moral universal.

Menurut Keraf (1998), suatu tindakan bisnis akan dinilai baik oleh etika deontologi ini ketika tindakan itu sejalan dengan kewajiban si pelaku, bukan karena tindakan itu mendatangkan akibat baik bagi pelakunya. Sebagai contoh pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melakukan pelayanan yang baik kepada setiap konsumen tanpa diskriminasi dan

melakukan kewajiban sebagaimana yang diperjanjikan dengan konsumen. Sebagai sebuah kewajiban maka hal tersebut harus dijalankan dan tidak perlu melihat apakah tujuan dari tindakan tersebut dan akibatnya.

Rumusan masalah nomor dua diuji dengan teori Deontologi yang dikemukakan oleh Kant. Teori ini berpendapat kewajiban seseorang untuk berbuat baik kepada manusia lain adalah dasar untuk baik buruknya suatu perbuatan. Sebagai sebuah kewajiban maka hal tersebut harus dijalankan dan tidak perlu melihat apakah tujuan dari tindakan tersebut dan akibatnya. Dihubungkan dengan rumusan masalah kedua maka teori Deontologi digunakan untuk mengkaji kriteria yang digunakan Lembaga Ombudsman DIY dalam mengidentifikasi suatu kasus wanprestasi merupakan pelanggaran etika usaha. Teori Deontologi digunakan untuk mengkaji apakah Lembaga Ombudsman DIY menggunakan kriteria melanggar kewajiban untuk menentukan suatu kasus wanprestasi merupakan pelanggaran etika usaha.

3. Teori Utilitarianisme menurut Jeremy Bentham

Menurut Bertens (2013), 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. Menurut Roestandi (2012, hal. 52), “utilitarianisme berasal dari kata *utilis* bahasa Latin yang berarti berguna atau bermanfaat”. Menurut Bertens (2016, hal. 64), “utilitarianisme disebut lagi suatu teori

teleologis (dari kata Yunani *telos* = tujuan), sebab menurut teori ini kualitas etis suatu perbuatan diperoleh dengan dicapainya tujuan perbuatan”.

Menurut Bertens (2016), teori Utilitarianisme mengukur suatu perbuatan adalah baik jika membawa manfaat, tapi manfaat itu harus menyangkut bukan saja satu dua orang melainkan masyarakat sebagai keseluruhan. Kriteria yang digunakan oleh teori Utilitarianisme dalam menentukan baik buruknya suatu perbuatan adalah kebahagiaan terbesar, dari jumlah orang terbesar. Teori utilitarianisme akan menganggap perbuatan yang terbaik adalah perbuatan yang mengakibatkan paling banyak orang merasa senang dan puas.

Teori utilitarianisme sangat menekankan pentingnya konsekuensi perbuatan dalam menilai baik buruknya suatu perbuatan. Kualitas moral dari suatu perbuatan, baik buruknya suatu perbuatan sangat tergantung pada akibat atau konsekuensi dari perbuatan. Jadi ketika suatu perbuatan mendatangkan manfaat besar seperti memajukan kemakmuran, kesejahteraan, dan kebahagiaan masyarakat, maka perbuatan itu adalah perbuatan yang baik. Perbuatan yang membawa lebih banyak kerugian daripada manfaatnya maka akan dinilai sebagai perbuatan yang buruk. Konsekuensi perbuatan pada teori utilitarianisme sangat menentukan seluruh kualitas moralnya. Menurut Bertens (2016,hal. 64), “karena konsekuensi begitu dipentingkan, Utilitarianisme kadang-kadang dinamai juga Konsekuensialisme”.

Menurut Keraf (1998), dalam kerangka etika Utilitarianisme terdapat tiga kriteria objektif yang dapat dijadikan dasar objektif sekaligus norma untuk menilai suatu kebijaksanaan atau tindakan. Ketiga kriteria tersebut adalah sebagai berikut.

- a. Kriteria pertama yaitu manfaat. Menurut Keraf (1998, hal. 94), yang dimaksud manfaat yaitu “bahwa kebijakan atau tindakan itu mendatangkan manfaat atau kegunaan tertentu”. Kebijaksanaan atau tindakan akan dianggap baik jika menghasilkan hal yang baik, sebaliknya kebijaksanaan atau tindakan akan dianggap buruk ketika mendatangkan kerugian.
- b. Kriteria yang kedua yaitu manfaat terbesar. Menurut Menurut Keraf (1998, hal. 94), yang dimaksud manfaat terbesar yaitu “bahwa kebijaksanaan atau tindakan itu mendatangkan manfaat terbesar (atau dalam situasi tertentu lebih besar) dibandingkan dengan kebijaksanaan atau tindakan alternatif lainnya”. Kebijaksanaan atau tindakan akan dinilai baik ketika mendatangkan lebih banyak manfaat dibanding kerugian. Kebijaksanaan atau tindakan yang menghasilkan kerugian akan dinilai baik ketika kerugian yang ditimbulkan lebih sedikit jika dibandingkan kebijaksanaan atau tindakan alternatif.
- c. Kriteria ketiga yaitu manfaat terbesar bagi sebanyak mungkin orang. Menurut Keraf (1998, hal. 94), “kebijaksanaan atau tindakan dinilai baik secara moral kalau tidak hanya mendatangkan manfaat terbesar, melainkan kalau mendatangkan manfaat terbesar bagi sebanyak

mungkin orang”. Kebijakan atau tindakan yang mengakibatkan kerugian akan dinilai baik ketika kerugian yang ditimbulkan sedikit dan yang terkena dampak kerugian juga sedikit.

Bila dihubungkan dengan rumusan masalah nomor dua maka teori Utilitarianisme digunakan untuk mengkaji kriteria yang digunakan Lembaga Ombudsman DIY dalam mengidentifikasi suatu kasus wanprestasi merupakan pelanggaran etika usaha yang baik. Teori Utilitarianisme digunakan untuk menguji apakah kriteria tidak membawa manfaat terbesar bagi sebanyak mungkin orang digunakan oleh Lembaga Ombudsman DIY untuk menentukan suatu kasus wanprestasi merupakan kasus pelanggaran etika usaha.

4. Teori Keutamaan menurut Aristoteles

Dua teori etika sebelumnya yaitu teori Deontologi dan teori Utilitarianisme menilai baik buruknya perbuatan dari prinsip atau norma. Suatu tindakan akan dinilai baik ketika sesuai dengan prinsip atau norma. Teori Deontologi menilai suatu perbuatan adalah baik jika sesuai dengan kewajiban, misalnya tidak menipu karena ada prinsip kejujuran yang mewajibkan untuk jujur. Begitu juga dalam konteks teori Utilitarianisme yang menilai suatu perbuatan adalah baik jika membawa manfaat terbesar bagi sebanyak mungkin orang. Kedua teori tersebut jelas didasarkan atas prinsip atau (*rule-based*).

Teori etika Keutamaan merupakan jenis teori etika yang tertua yang sudah sejak lama diletakkan dasarnya oleh Sokrates, Plato, dan Aristoteles.

Menurut Bertens (2016), teori keutamaan sekarang sebagian besar menghidupkan kembali pemikiran Aristoteles yang hidup tahun 384-322 SM. Teori ini dikenal sebagai *virtue* yang diterjemahkan sebagai “kebajikan”, “kesalehan” atau lebih tepatnya “keutamaan” yang merupakan terjemahan paling dekat dengan kata *arete* yang digunakan oleh Aristoteles.

Menurut Leon Robin sebagaimana dikutip Wibowo (2010, hal. 87), “istilah keutamaan dalam bahasa Yunani *arete* merujuk pertama-tama pada ciri khas yang berkaitan dengan fungsi optimal (*excellency*) suatu hal.” seseorang dikatakan berkeutamaan apabila ciri khasnya mewujudkan secara optimal. Sebagai contoh keutamaan seorang hakim adalah ketika hakim itu mewujudkan ciri dan fungsi khasnya sebagai hakim secara maksimal. Hal itu berarti hakim itu berkeutamaan ketika mampu memilah dan memutuskan secara adil mana yang benar, argumentasi penggugat atau tergugat dalam konteks peradilan perdata.

Menurut Bertens (2013, hal. 167), “keutamaan adalah disposisi watak yang telah diperoleh seseorang dan memungkinkan dia untuk bertingkah laku baik secara moral”. Teori keutamaan berbeda dengan dua teori sebelumnya yaitu Deontologi dan Utilitarianisme karena tidak menyoroti perbuatan, tetapi berfokus pada seluruh manusia sebagai pelaku moral. Teori Keutamaan ini memandang sikap atau akhlak seseorang. Menurut Bertens (2016, hal. 71), dalam teori ini, “tidak dinyatakan: apakah suatu perbuatan tertentu adil, atau jujur, atau murah hati melainkan: apakah orang itu bersifat adil, jujur, murah hati, dan sebagainya”. Teori etika ini

menyelidiki apakah kita sendiri orang baik atau orang buruk, bukan menyelidiki apakah perbuatan kita baik atau buruk. Seseorang akan dinilai atau dikatakan baik ketika memiliki keutamaan. Sebagai contoh seseorang yang selalu memberikan kepada sesama apa yang menjadi haknya maka orang itu berkeutamaan. Keadilan adalah salah satu keutamaan yang membuat orang memberikan apa yang menjadi hak sesamanya.

Menurut Solomon sebagaimana dikutip Bertens (2016, hal. 72), “keutamaan yang harus menandai pebisnis perorangan bisa disebut: kejujuran, *fairness*, kepercayaan, dan keuletan”. Kejujuran menjadi keutamaan yang paling penting bagi pelaku bisnis. Seseorang pebisnis yang memiliki keutamaan kejujuran tidak akan menipu konsumennya walaupun keadaan memungkinkan untuk dilakukan penipuan. Seorang pebisnis yang jujur juga dituntut untuk terbuka dan selalu memberi keterangan jika mitra bisnis ingin bertanya dengan tetap memegang rahasia dagang.

Keutamaan kedua seorang pebisnis perorangan yaitu *fairness* yang bisa diterjemahkan menjadi keadilan tetapi lebih tepatnya “sikap wajar”. Menurut Bertens (2016, hal. 74), *fairness* atau sikap wajar diartikan sebagai “kesediaan untuk memberikan apa yang wajar kepada semua orang dan dengan “wajar” dimaksudkan apa yang bisa disetujui oleh semua pihak yang terlibat dalam suatu transaksi”. Sebagai contoh tindakan yang tidak *fair* yaitu *insider trading*, misalnya seseorang membeli saham suatu perusahaan karena mendapat informasi dari orang dalam perusahaan bahwa perusahaan tersebut akan melakukan *merger*. Tindakan seperti *insider trading* tersebut

dikatakan tidak *fair* karena dalam bursa efek, semua orang diandaikan mempunyai pengetahuan yang sama tentang keadaan perusahaan yang diperdagangkan.

Keutamaan ketiga seorang pebisnis perorangan yaitu kepercayaan (*trust*). Kepercayaan juga menjadi keutamaan yang penting yang harus dimiliki seorang pebisnis perorangan. Menurut Bertens (2016, hal. 74), “kepercayaan harus ditempatkan dalam relasi bisnis dan pebisnis yang memiliki keutamaan boleh mengandaikan bahwa mitra bisnisnya juga mempunyai keutamaan yang sama”. Salah satu cara untuk mengamankan kepercayaan yaitu dengan memberikan garansi atau jaminan untuk barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sebagai contoh penjual mobil bekas harus memberikan garansi selama setahun sejak pembelian mobil. Contoh lain yaitu dalam kontrak pemborongan dicantumkan klausul bahwa pemborong akan bertanggung jawab membayar denda untuk setiap hari keterlambatan pengerjaan.

Keutamaan keempat seorang pebisnis perorangan yaitu keuletan. Menurut Bertens (2016, hal. 76), “pebisnis harus bertahan dalam banyak situasi yang sulit”. Seorang pebisnis harus sanggup mengadakan sebuah negosiasi yang seru dengan nilai transaksi besar. Pebisnis juga harus berani mengambil risiko, baik risiko kecil maupun besar yang diakibatkan berbagai faktor yang tidak bisa diprediksi sebelumnya.

Keutamaan lain dalam konteks bisnis yaitu keutamaan pada taraf perusahaan, selain keutamaan untuk pelaku bisnis individual. Menurut

Solomon sebagaimana dikutip Bertens (2016, hal. 77), keutamaan yang harus dimiliki manajer dan karyawan dalam mewakili perusahaan yaitu: “keramahan, loyalitas, kehormatan, dan rasa malu”. Menurut Keraf (2016, hal. 77), “keramahan tidak merupakan taktik saja untuk memikat para pelanggan, tetapi menyangkut inti kehidupan bisnis itu sendiri”. Sebagai contoh seorang karyawan tidak boleh hanya sandiwara saja hal itu dikarenakan keramahan merupakan hal yang hakiki untuk setiap hubungan antar manusia. Hal itu berarti bahwa dalam hal bisnis keramahan merupakan hal yang hakiki karena bisnis juga mempunyai sisi melayani sesama manusia.

Keutamaan yang juga penting dalam taraf perusahaan yaitu loyalitas. Menurut Keraf (2016, hal 77-78), “loyalitas berarti bahwa karyawan tidak berkerja semata-mata untuk mendapat gaji, tetapi mempunyai juga komitmen yang tulus dengan perusahaan”. Keutamaan selanjutnya yang juga harus dimiliki pada taraf perusahaan yaitu kehormatan. Menurut Keraf (2016, hal. 78), “kehormatan adalah keutamaan yang membuat karyawan menjadi peka terhadap suka dan duka serta sukses dan kegagalan perusahaan”. Karyawan akan bangga ketika perusahaannya mempunyai kinerja yang bagus karena nasib perusahaan dirasakan sebagai sebagian dari nasibnya sendiri. Hal itu kebalikan dengan keutamaan yang keempat yaitu rasa malu. Menurut Keraf (2016, hal. 78). Rasa malu membuat karyawan solid dengan kesalahan perusahaan”. Seorang

karyawan akan merasa malu ketika perusahaannya salah walaupun dirinya tidak mengakibatkan kesalahan.

Bila dihubungkan dengan rumusan masalah nomor dua maka teori Keutamaan digunakan untuk mengkaji kriteria yang digunakan Lembaga Ombudsman DIY dalam mengidentifikasi suatu kasus wanprestasi merupakan pelanggaran etika usaha yang baik. Teori Keutamaan digunakan untuk menguji apakah kriteria tidak berkeutamaan digunakan oleh Lembaga Ombudsman DIY untuk menentukan suatu kasus wanprestasi merupakan kasus pelanggaran etika usaha.

D. Batasan Konsep

Batasan Konsep yang dipergunakan dalam tesis ini adalah sebagai berikut.

1. Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan, apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan.
2. Lembaga Ombudsman Daerah Istimewa Yogyakarta adalah lembaga daerah yang bersifat independen untuk mengawasi penyelenggaraan pemerintah daerah dan badan usaha, khususnya pada bidang pelayanan publik.
3. Etika Usaha yang Baik / Etika Bisnis adalah seperangkat nilai kebaikan, kejujuran, keadilan, keterbukaan, rasa tanggung jawab dan tidak memaksakan kehendak yang mengatur penyelenggaraan atau tata kelola usaha.