

**PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS MELALUI JALUR NON LITIGASI
DI LEMBAGA OMBUDSMAN SWASTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU HUKUM**

OLEH :

DEVIE SHOFIANA HADI

10340176

PEMBIMBING:

- 1. EUIS NURLAELAWATI, MA., Ph.D**
- 2. Dr. SRI WAHYUNI, S.Ag., M.Ag., M.Hum.**

**PRODI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2014

ABSTRAK

Bisnis merupakan kegiatan menjual barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam usaha pemenuhan kebutuhan konsumen, terkadang terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti adanya kesalahpahaman dalam memahami isi suatu perjanjian, tidak terpenuhinya hak-hak tenaga kerja oleh pelaku bisnis dan lain-lain. Konflik/sengketa bisnis seperti ini dapat diselesaikan tidak hanya melalui jalur litigasi atau lewat pengadilan, namun dapat juga diselesaikan melalui jalur non litigasi. Banyaknya keuntungan penyelesaian sengketa bisnis melalui jalur non litigasi membuat para pelaku bisnis banyak yang menggunakan jalur ini. Di Indonesia lembaga penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi sudah banyak didirikan, dan salah satunya yaitu Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta. Dari tahun ke tahun banyaknya laporan kasus yang masuk di lembaga ini membuat penyusun ingin melakukan penelitian yaitu mengenai faktor apa yang menyebabkan pihak menyelesaikan sengketa dan bagaimana penyelesaian sengketa bisnis melalui jalur non litigasi di lembaga ini. Dari data tersebut, diajukan pokok permasalahan yaitu bagaimana penyelesaian sengketa, apakah faktor-faktor yang menyebabkan pihak yang bersengketa menyelesaikan sengketa bisnis melalui jalur non litigasi di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta dan apakah penyelesaian sengketa bisnis di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta telah memenuhi keadilan bagi para pihak yang bersengketa.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *field research*, yaitu dengan melakukan penggalan data melalui observasi dan wawancara dengan informan dari Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta dan beberapa responden, serta melalui pengumpulan data dokumen dari Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta. Pendekatan penelitian dalam permasalahan ini menggunakan metode pendekatan secara *juridis empiris* yaitu dengan menekankan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta norma-norma hukum yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu proses penyelesaian melalui tahapan penerimaan laporan dari pelapor, kemudian klarifikasi dari terlapor, lalu dimediasi kedua belah pihak, setelah mencapai keinginan bersama kemudian diberikan rekomendasi. Ada beberapa faktor yang menyebabkan pihak-pihak yang bersengketa menyelesaikan sengketa bisnis melalui jalur non litigasi di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta yaitu: proses penyelesaiannya yang relatif cepat tidak seperti melalui jalur litigasi yang proses penyelesaiannya sangat lama dan banyak membuang waktu, biaya yang sangat murah bahkan gratis dibandingkan melalui jalur litigasi yang harus mengeluarkan banyak biaya untuk menyelesaikan sengketa apalagi bagi para pelaku bisnis hal tersebut sangat tidak efektif. Proses penyelesaian sengketa bisnis melalui jalur non litigasi banyak memberikan keadilan bagi para pihak yang bersengketa, karena hasil akhir berdasarkan kesepakatan dari para pihak yang sama-sama mengambil jalan yang menguntungkan bagi para pihak.



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : DEVIE SHOFIANA HADI

NIM : 10340176

Judul : **“Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Jalur Non Litigasi di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta.”**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/ tugas akhir Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 13 Juni 2014

Pembimbing I

Euis Nurlaelawati, MA., Ph.D.

NIP. 19700704 199603 2 002



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal: Persetujuan Skripsi

Lamp: -

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : DEVIE SHOFIANA HADI

NIM : 10340176

Judul : **“Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Jalur Non Litigasi di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta.”**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum, Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/ tugas akhir Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 13 Juni 2014

Pembimbing II

Dr. Sri Wahyuni, S.Ag, M.Ag., M.Hum.

NIP. 19770107 200604 2 002



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DEVIE SHOFIANA HADI
NIM : 10340176
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum
Judul : **“Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Jalur Non Litigasi di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta”**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah benar asli hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 10 Juni 2014

Penyusun



Softdye

DEVIE SHOFIANA HADI
NIM. 10340176



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/K.IH-SKR/PP.00.9/167/2014

Pengesahan Skripsi/Tugas Akhir:

Skripsi/Tugas akhir dengan judul: **Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Jalur Non Litigasi di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Devie Shofiana Hadi

NIM : 10340176

Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 17 Juni 2014

Nilai Munaqasyah : A-/91

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta:

TIM MUNAQASYAH

Ketua,

Euis Nurlaelawati, MA., Ph.D

NIP. 19700704 199603 2 002

Penguji I

Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum.

NIP. 19751010 200501 2 005

Penguji II

Ach. Tahir, S.H.I., S.H., LL.M., M.A.

NIP. 19800626 200912 1 002

Yogyakarta, 24 Juni 2014

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas Syari'ah dan Hukum

Dekan.



Prof. Noorhadi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D.

NIP.19711207 199503 1 002

Halaman Motto

Untuk mewujudkan suatu impian besar, membutuhkan ikhtiar dan tekad yang besar pula, selain itu kekuatan do'a juga merupakan hal besar yang akan membantu mewujudkan semuanya.

“Hanya orang agresif-lah yang akan menguasai dunia”

Plankton, Spongebob Squarepants

Halaman Persembahan

Penyusun persembahkan skripsi ini kepada:

- Teruntuk Bapak Drs. Suhadi dan Ibu Dra. Nafiatun tercinta yang selalu mencurahkan kasih sayanginya dari lahir sampai sekarang, dukungan moril dan materiil yang tak henti-hentinya, doa-doa yang selalu aku titipkan, ini semua aku persembahkan untuk kalian tercinta.
- Buat kakak-kakakku Dian Fahmi Hadi, Dian Maulana Zuhdi dan adik-adikku Dian Hamim Kholidi dan Dian Reza Auliya Hadi, terimakasih buat dukungan, semangat dan kasih sayanginya serta manjanya, dan aku wanita satu-satunya.
- Buat keluarga besarku mbah rayi, bulek2, pak lek2, adik2 sepupu yang senantiasa menyayangi, mendorong, membantu, terimakasih buat semangat dan nasehat-nasehatnya.
- Buat sahabat-sahabatku Ahmad Mustafad Vauzi, Restikayuni Rachmawati, Putri Dresthiana Weroyo, Choirina Tien Rosyadi, Novan Priambodo dan Agus Muzakki. Terimakasih atas dukungan, dorongan, semangat dan motivasi yang tak henti-hentinya kalian curahkan kepadaku, kita begitu istimewa, walaupun kita berbeda warna, tapi kita mampu menyatukan perbedaan warna itu menjadi sebuah perpaduan warna-warni yang indah layaknya pelangi.
- Buat segenap keluarga besar IH.D Pak ketua Zharfan, Ethis, Bilal bandar helm, Erwin, Fajar, Meynasri, Ana R, Uda aq ajjach, jiwo, ali, rinto, rivai,

ma'ruf, tauvik, wahyu, silvia, salma, ilya, ismi, dyah, nuna, fatim, riya, rista, nita, iis, inna, putri agisni, ulfa, santi, kiky, mbak sulis, mas yudi, bos kuntut, syukron, luthfi, fahmi, ifan, huda, keluarga baru ih-d acil gonich dan abid. Jagalah selalu kekompakan dan semangat kekeluargaan kita.

- Semua teman-teman Ilmu Hukum angkatan 2010 terima kasih buat pertemanan, motivasi dan bantuan-bantuannya.
- Semua teman-teman KKN 80GK69 terima kasih buat kebersamaannya selama KKN.
- Buat sahabat-sahabat kecilku Eka Dian Krisnawati, Rita Hapsari, Anita Rediati Rukmana, Fandi Iqbal Muhammad, Siti Marhamah, Wiji Lestari. Terimakasih sudah hadir di kehidupanku mulai dari aku unyu2 sampai sekarang yang masih tetap unyu.
- Buat anak-anak DPR (Daerah Pinggir Rel) dan bagiannya mb puji, mb ririn, tiewul (wulan), mb yuli terimakasih buat kekeluargaan kita.
- Almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على امور الدنيا والدين اللهم صل وسلم على محمد وعلي اله

وصحبه اجمعين اما بعد

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Jalur Non Litigasi di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada kanjeng Nabi Muhammad SAW, yang kita nanti syafa'atnya di hari kiamat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyusun menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terwujud sebagaimana yang diharapkan, tanpa bimbingan dan bantuan serta tersedianya fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh beberapa pihak. Oleh karena itu, penyusun ingin mempergunakan kesempatan ini untuk menyampaikan rasa terima kasih dan hormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'arie, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Noorhaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Bapak Udiyo Basuki, S.H., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Ach. Tahir, S.H.I., S.H., LL.M., M.A. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Ach. Tahir, S.H.I., S.H., LL.M., M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Euis Nurlaelawati MA., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan motivasi, dukungan, masukan serta kritik-kritik yang membangun sehingga penyusun dapat menyelesaikan Studi di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Ibu Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan motivasi, dukungan, masukan serta kritik-kritik yang membangun sehingga penyusun dapat menyelesaikan Studi di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Staf Pengajar/ Dosen yang telah dengan tulus ikhlas membekali dan membimbing penyusun untuk memperoleh ilmu yang bermanfaat sehingga penyusun dapat menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

9. Bapak Slamet, S.Pd. selaku Wakil Ketua Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta yang dengan tulus ikhlas memberikan informasi, memberikan dukungan, semangat serta motivasi dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Staf kantor Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta yang dengan tulus ikhlas melayani penyusun dalam penelitian skripsi ini.
11. Para responden yang dengan tulus ikhlas memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penyusun, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Kepada kedua orang tua yang telah memberikan inspirasi dan menjadi motivator bagi penyusun serta saudara-saudara dan keluarga besar lainnya.
13. Seluruh sahabat-sahabat Ilmu Hukum yang senantiasa menjadi teman dalam suka dan duka, terima kasih atas kekeluargaannya.
14. Kepada seseorang yang selalu memberikan semangat, dorongan, kasih sayang dan waktunya, penyusun mengucapkan banyak terima kasih.
15. Semua pihak yang telah membantu penyusun dalam menulis skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Meskipun skripsi ini merupakan hasil kerja maksimal dari penyusun, namun penyusun menyadari akan ketidaksempurnaan dari skripsi ini. Maka penyusun dengan kerendahan hati sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian. Penyusun berharap semoga penulisan skripsi ini dapat

memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan untuk perkembangan Hukum Perdata pada khususnya.

Yogyakarta, 10 Juni 2014
Penyusun,



DEVIE SHOFIANA HADI
NIM. 10340176

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

ABTRAK.....	i
SURAT PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
D. Telaah Pustaka.....	9
E. Kerangka Teoretik	13
F. Metode Penelitian	16
G. Sistematika Pembahasan	20

**BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PENYELESAIAN
SENGKETA BISNIS**

A. Tinjauan Umum tentang Bisnis.....	22
1. Bisnis.....	22
a. Pengertian Bisnis.....	22
b. Fungsi & Aktivitas Bisnis	23
c. Macam-macam Bisnis.....	24
2. Sengketa Bisnis	28
a. Pengertian Sengketa.....	28
b. Bentuk & Sifat Sengketa.....	29
c. Pengertian Sengketa Bisnis.....	31
d. Faktor Penyebab Terjadinya Sengketa Bisnis.....	32
B. Proses Penyelesaian Sengketa Bisnis.....	35
1. Penyelesaian Sengketa di Pengadilan	35
2. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Non Litigasi).....	39
C. Dasar Hukum	54
1. Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Non Litigasi	54
2. Dasar Hukum Lembaga Ombudsman Swasta.....	55
3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	57

**BAB III LEMBAGA OMBUDSMAN SWASTA DAN PROSES
PENYELESAIAN SENGKETA**

A. Sejarah Terbentunya Lembaga Ombudsman Swasta
Yogyakarta60

B. Profil Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta65

1. Letak.....65

2. Visi dan Misi65

3. Tujuan66

4. Tugas Pokok.....67

5. Wewenang.....68

6. Struktur Organisasi72

C. Proses Penyelesaian Sengketa Bisnis di Lembaga Ombudsman
Swasta Yogyakarta.....75

1. Konsultasi dan Penerimaan Laporan.....76

2. Klarifikasi.....78

3. Mediasi.....79

4. Rekomendasi80

**BAB IV PRAKTIK DAN EFEKTIVITAS PENYELESAIAN
SENGKETA BISNIS MELALUI JALUR NON LITIGASI DI
LEMBAGA OMBUDSMAN SWASTA YOGYAKARTA**

A. Sengketa Bisnis yang Diselesaikan oleh Lembaga Ombudsman
Swasta Yogyakarta.....83

1. Dasar Hukum Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta	83
2. Sengketa yang Masuk di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta	84
B. Efisiensi Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Jalur Non Litigasi di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta	94
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	99
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran 1: Surat Ijin Penelitian	
Lampiran 2: Surat Bukti Penelitian	
Lampiran 3: Surat Bukti Wawancara	
Lampiran 4: Curriculum Vitae	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan jaman seperti sekarang ini, banyak orang berbondong-bondong untuk mendirikan suatu bisnis untuk meningkatkan perekonomiannya dan lebih-lebih untuk meningkatkan perekonomian bangsa. Dengan mendirikan suatu bisnis, pelaku bisnis dapat meminimalisir tingkat pengangguran yang ada di negeri ini. Mendirikan bisnis dapat mengakibatkan adanya timbal balik mutualisme antar semua. Pelaku bisnis dapat meningkatkan usaha dan perekonomiannya, begitu pun para pekerja dapat mengoptimalkan keahliannya dan dapat mencukupi kebutuhannya.

Berbicara masalah bisnis seringkali diekspresikan sebagai suatu urusan atau kegiatan dagang. Kata bisnis itu sendiri diambil dari Bahasa Inggris "*Business*" yang berarti kegiatan usaha. Menurut Mahmud Mach Foedz, Bisnis adalah perdagangan yang dilakukan oleh sekelompok orang yang terorganisasi untuk mendapatkan laba dengan memproduksi dan menjual barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sedangkan menurut Steinfeld, Bisnis adalah aktivitas yang menyediakan barang atau jasa yang diperlukan oleh konsumen yang memiliki badan usaha, maupun perorangan yang tidak memiliki badan hukum maupun

badan usaha, seperti pedagang kaki lima yang tidak memiliki surat izin tempat usaha.¹

Secara luas, kata bisnis sering diartikan sebagai keseluruhan kegiatan usaha yang dijalankan oleh orang atau badan secara teratur dan terus-menerus, yaitu berupa kegiatan mengadakan barang-barang atau jasa-jasa maupun fasilitas-fasilitas untuk diperjualbelikan, dipertukarkan, atau disewagunakan dengan tujuan mendapatkan keuntungan.²

Pada wajarnya, orang menginginkan bisnisnya berjalan dengan baik dan lancar. Namun, tidak selalu semuanya dapat berjalan dengan apa yang diharapkan. Adanya hal yang tidak diinginkan pun terkadang terjadi, seperti adanya sengketa yang timbul karena salah paham dalam memahami perjanjian yang ada. Dan hal ini harus segera ditangani dan diselesaikan agar tidak berlarut-larut.

Dunia bisnis sangat menghargai semua kemungkinan penyelesaian sengketa dan perlu bantuan untuk menggunakannya secara efektif. Penyelesaian sengketa dapat memberikan perbedaan yang nyata terhadap produktivitas dan pelaksanaan bisnis dan juga keuntungan. Hanya sebagian kecil *lawyer* dan bidang lainnya yang mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai penyelesaian sengketa untuk dapat mendidik klien-

¹ Lembaga Ombudsman Swasta, *Pedoman Tata Kelola Usaha Beretika*, (Yogyakarta: Lembaga Ombudsman Swasta, 2013), hlm. 14.

² Richardo Burton Simatupang, *Aspek Hukum dalam Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), hlm. 1.

klien mereka dan menyarankan agar mereka memanfaatkan penyelesaian sengketa melalui jalur ADR.

Kelihatannya di dalam masyarakat hanya sedikit yang menyadari kelebihan dari penyelesaian sengketa melalui jalur ini. Pedoman untuk kalangan bisnis perlu dikembangkan agar dapat memanfaatkan penyelesaian sengketa secara efektif. Dunia usaha perlu dilatih mengenai kekuatan dan kelemahan dari masing-masing proses penyelesaian sengketa dan bagaimana dapat memanfaatkan proses-proses tersebut secara efektif. Pola dari proses penyelesaian atas sengketa perorangan, pembentukan suatu tim negosiasi yang handal untuk masing-masing pihak serta strategi yang akan dipergunakan di dalam setiap proses perlu dimengerti oleh kalangan pengusaha.

Pola tersebut harus dapat langsung memasuki lingkup proses dan strategi dari penyelesaian sengketa. Kalangan bisnis harus diberitahu sepenuhnya sehingga mereka dapat mempergunakan proses penyelesaian sengketa dengan sebaik-baiknya. Mereka perlu menyadari akan hal ini sehingga dapat memilih *lawyer* dan para ahli lainnya yang paham betul akan keseluruhan rangkaian proses penyelesaian sengketa dan yang dapat memberikan penjelasan yang tepat.³

Proses penyelesaian sengketa melalui jalur *non litigasi* mempunyai kelebihan yaitu menghasilkan kesepakatan yang bersifat “*win-win*”

³ I Made Widnyana, *Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR)*, (Jakarta: Fikahati Aneska, 2009), hlm. 26.

solution,” dijamin kerahasiaan sengketa para pihak, dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif, menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan, dan tetap menjaga hubungan baik.⁴ Keuntungan-keuntungan lain dari proses penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yang dipaparkan oleh I Made Widnyana di dalam bukunya yaitu ada beberapa keuntungan diantaranya:⁵

1. Proses lebih cepat, artinya sengketa dapat dilaksanakan dalam hitungan hari, mingguan atau bulanan, tidak seperti halnya penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yang memerlukan waktu berbulan-bulan bahkan tahunan.
2. Biaya lebih murah dibandingkan dengan penyelesaian sengketa/konflik melalui jalur litigasi.
3. Sifatnya informal, karena segala sesuatunya dapat ditentukan oleh para pihak yang bersengketa seperti menentukan jadwal pertemuan, tempat pertemuan, ketentuan-ketentuan yang mengatur mereka dan sebagainya.
4. Kerahasiaan terjamin, artinya materi yang dibicarakan hanya diketahui oleh kalangan terbatas, seperti para pihak termasuk pihak ketiga sehingga kerahasiaan dapat terjamin dan tidak tersebar luas atau terpublikasikan.

⁴ Susanti Adi Nugroho, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: PT Telaga Ilmu Indonesia, 2009), hlm. 1.

⁵ I Made Widnyana, *Alternatif Penyelesaian Sengketa...* hlm. 16.

5. Adanya kebebasan memilih pihak ketiga, artinya para pihak dapat memilih pihak ketiga yang netral yang mereka hormati dan percayai serta mempunyai keahlian di bidangnya.
6. Dapat menjaga hubungan baik persahabatan, sebab dalam proses yang informal para pihak berusaha keras dan berjuang untuk mencapai penyelesaian sengketa secara kooperatif sehingga mereka tetap dapat menjaga hubungan baik.
7. Lebih mudah melakukan perbaikan-perbaikan, artinya apabila menggunakan jalur ADR akan lebih mudah mengadakan perbaikan terhadap kesepakatan yang telah dicapai seperti menegosiasikan kembali suatu kontrak baik mengenai substansi maupun pertimbangan yang menjadi landasannya termasuk konsiderans yang sifatnya non hukum.
8. Bersifat final, artinya putusan yang diambil oleh para pihak adalah final sesuai kesepakatan yang telah dituangkan di dalam kontrak.
9. Pelaksanaan tatap muka yang pasti, artinya para pihaklah yang menentukan secara pasti baik mengenai waktu, tempat dan agenda untuk mendiskusikan dan mencari jalan keluar sengketa yang dihadapi.
10. Tata cara penyelesaian sengketa diatur sendiri oleh para pihak, sebab tidak terikat oleh peraturan perundangan yang berlaku.

Banyaknya keuntungan-keuntungan dalam penyelesaian sengketa menggunakan jalur non litigasi membuat para pelaku usaha banyak yang menyelesaikan sengketa bisnis di luar pengadilan. Beberapa lembaga yang

menyelesaikan sengketa di luar pengadilan yaitu: BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Bisnis), BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia), YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), LOS (Lembaga Ombudsman Swasta) dan lain-lain.

Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta merupakan lembaga mediator antara pelaku usaha dan konsumen dalam hal apabila terjadi kesenjangan-kesenjangan guna menciptakan tata kelola usaha yang baik dan bisnis yang beretika. Kewenangan ini diperkuat dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Gubernur DIY No. 135 Tahun 2004 dan Peraturan Gubernur DIY No. 22 Tahun 2008. Tujuan Lembaga Ombudsman Swasta yaitu:

1. Mendorong dan mewujudkan praktek usaha yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme, tindakan sewenang-wenang, serta kesadaran hukum masyarakat dan menjunjung tinggi supremasi hukum.
2. Membantu setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional berdasarkan asas keadilan, kepastian hukum, dan persamaan.
3. Memfasilitasi dan memberikan mediasi untuk mendapatkan perlindungan hukum kepada setiap warga masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik, berkualitas, profesional dan proporsional dalam praktek usaha.
4. Mendorong terwujudnya etika usaha yang baik dan berkelanjutan.⁶

Berdasarkan data dari Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta sengketa yang masuk pada tahun 2013 sebanyak 67 laporan dari masyarakat yang mengadukan adanya sengketa, sengketa-sengketa bisnis

⁶ Peraturan Gubernur Nomor 22 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Swasta di Propinsi DIY, Pasal 5.

yang masuk dari berbagai bidang, yaitu ada dari bidang jasa dan dari bidang non jasa, dalam bidang jasa yaitu ada pendidikan, kesehatan, perbankan dan lain-lain, dari bidang non jasa yaitu ada perumahan/properti dan lain-lain, dan dalam penelitian ini akan dibahas penyelesaian sengketa bisnis dalam bidang jasa karena yang paling banyak laporan yang masuk dari masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas menurut penyusun sangatlah menarik untuk dikaji dan dianalisis lebih mendalam mengenai: Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Jalur Non Litigasi di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah, maka menurut hemat penyusun ada beberapa hal yang dapat dirumuskan sebagai pokok masalah pada penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana penyelesaian sengketa bisnis di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta?
2. Apakah faktor-faktor yang menyebabkan pihak yang bersengketa menyelesaikan sengketa bisnis melalui jalur non litigasi di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta?
3. Apakah penyelesaian sengketa bisnis di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta telah memenuhi keadilan bagi para pihak yang bersengketa?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Hal yang merupakan tujuan penyusunan skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa bisnis di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta.
- b. Untuk mengetahui apakah faktor-faktor yang menyebabkan pihak yang bersengketa menyelesaikan sengketa bisnis melalui jalur non litigasi di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta.
- c. Untuk mengetahui apakah penyelesaian sengketa bisnis di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta telah memenuhi keadilan bagi para pihak yang bersengketa.

2. Manfaat

Adapun manfaat penyusunan skripsi ini adalah:

- a. Secara teoretis, pembahasan terhadap permasalahan-permasalahan sebagaimana diuraikan di atas diharapkan akan menimbulkan pemahaman dan pengertian bagi pembaca mengenai bagaimana penyelesaian sengketa bisnis melalui jalur non litigasi di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta.
- b. Secara praktis, hasil penulisan ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi semua orang, terutama untuk peminat pada

perkuliahan di Fakultas Hukum khususnya yang berkonsentrasi pada Hukum Perdata dan sebagai sumbangsih karya ilmiah hukum positif di Indonesia.

D. Telaah Pustaka

Berdasarkan penelusuran literatur masalah Penyelesaian Sengketa Bisnis di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta terdapat penelitian yang pernah dilakukan terkait dengan tema judul tersebut antara lain:

Skripsi Riga Eimma Reisinda yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Investasi Di BMT Yang Berisiko (Analisis Temuan Di LOS-DIY Terhadap BMT Hilal Yogyakarta).” Berdasarkan hasil penelitiannya, penyusun memaparkan kesimpulannya bahwa aktivitas ekonomi di suatu lembaga keuangan mikro syariah yaitu BMT Hilal Yogyakarta menyimpang dari prinsip-prinsip syariah. Praktik penyimpanan dan pengelolaan dana yang berlangsung memiliki unsur kecurangan. Kurang transparannya pengelolaan dana investasi menimbulkan adanya asimetri informasi, hal ini berdasarkan hasil temuan Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yaitu *field research* atau penelitian lapangan yang dilakukan di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta. Penelitian ini menjelaskan bahwa kasus ini termasuk dalam bidang keuangan yaitu BMT, sedangkan penelitian yang akan penyusun lakukan yaitu mengenai

bagaimana proses penyelesaian sengketa bisnis melalui jalur non litigasi di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta.⁷

Tesis Thalys Noor Cahyadi yang berjudul “Signifikansi Ombudsman Dalam Menegakkan Bisnis Beretika Dan Berkelanjutan Dalam Perspektif Ekonomi Islam : Studi Atas Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta (LOS DIY).” Berdasarkan hasil penelitiannya, pada prinsip nilai dasar, visi dan misi serta implementasi tata kerja yang ada di Lembaga Ombudsman Swasta DIY telah sesuai dengan prinsip Islam sebagai lembaga amar ma’ruf nahi munkar dalam bidang ekonomi dan bisnis sebagaimana lembaga hisbah yang ada pada masa Rasulullah. Meskipun Lembaga Ombudsman Swasta DIY bukanlah lembaga keagamaan formal, tetapi prinsip dasar yang dipegangi oleh Lembaga Ombudsman Swasta DIY sangat terpengaruh ajaran Islam. Karena memang secara kesejarahan, lembaga hisbah merupakan bapak spiritual dari Ombudsman di dunia. Ini menunjukkan bahwa dalam perspektif ekonomi Islam, keberadaan Lembaga Ombudsman Swasta DIY memiliki peran signifikan dalam rangka menegakkan dan menyerukan kebaikan dan nilai-nilai etika serta melarang dan mencegah perilaku buruk dan tidak beretika. Sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan penyusun lebih menekankan pada bagaimana proses penyelesaian sengketa

⁷ Skripsi Riga Eimma Reisinda, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Investasi di BMT yang Berisiko (Analisis Temuan LEMBAGA OMBUDSMAN SWASTA-DIY Terhadap BMT Hilal Yogyakarta)*, Yogyakarta: Fakultas Syari’ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2013.

bisnis melalui jalur non litigasi dan faktor-faktor yang menyebabkan pihak yang bersengketa menyelesaikan sengketa bisnis di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta.⁸

Skripsi Zamzani yang berjudul “Pelaksanaan penyelesaian Sengketa Bisnis Secara Mediasi Oleh Lembaga Ombudsman Swasta di Yogyakarta.” Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa bagaimana proses pelaksanaan penyelesaian sengketa bisnis melalui mediasi oleh Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta secara menyeluruh dan tidak berpusat pada suatu kasus yang lebih khusus, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan penyusun lebih menekankan pada bagaimana proses penyelesaian sengketa bisnis melalui jalur non litigasi dan faktor-faktor yang menyebabkan pihak yang bersengketa menyelesaikan sengketa bisnis di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta.⁹

Skripsi Khairina yang berjudul “Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah.” Penelitian ini mengemukakan tentang efektifnya jalur penyelesaian sengketa di luar Pengadilan untuk menyelesaikan sengketa di bidang bisnis, karena relatif lebih murah dan tidak memakan waktu yang lama, sedangkan penelitian

⁸ Tesis Thalys Noor Cahyadi, *Signifikansi Ombudsman dalam Menegakkan Bisnis Beretika dan Berkelanjutan dalam Perspektif Ekonomi Islam : Studi Atas Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta (LEMBAGA OMBUDSMAN SWASTA DIY)*, Yogyakarta: Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, 2010, diakses pada Tanggal 03 April 2014 pukul 23:40 WIB.

⁹ Skripsi Zamzani, *Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Bisnis Secara Mediasi Oleh Lembaga Ombudsman Swasta di Yogyakarta*, Yogyakarta: Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2010, diakses pada Tanggal 04 April 2014 pukul 00:25 WIB.

yang akan penyusun lakukan adalah tentang Lembaga Ombudsman Swasta sebagai lembaga mediator dalam penyelesaian sengketa bisnis.¹⁰

Tesis Dyah Probondari yang berjudul “Analisis Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Mediasi Di Indonesia (Studi Kasus Bank X Dengan PT Y Dan Bank ABC Dengan Nasabah Z).” Penelitian ini mengemukakan penyelesaian sengketa dalam bidang Perbankan dengan mediator yang difasilitasi oleh Bank Indonesia sebagai mediator, dalam kasus ini para pihak tidak memilih lembaga mediasi sendiri untuk menjadi penengah untuk menyelesaikan sengketanya. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif yang menekankan pada penggunaan data kepustakaan dan/atau norma hukum, sedangkan penelitian yang akan penyusun lakukan adalah mengenai lembaga mediasi yaitu Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa-sengketa bisnis yang ada dengan menggunakan jalur non litigasi dalam hal ini yaitu mediasi dengan mengamati langsung bagaimana proses penyelesaian sengketa itu dilakukan.¹¹

¹⁰ Skripsi Khairina, “*Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah*”, Makassar: Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, 2013, diakses tanggal 06 Mei 2014 jam 22:50 WIB.

¹¹ Tesis Dyah Probondini, “*Analisis Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Mediasi di Indonesia (Studi Kasus Bank X dengan PT Y dan Bank ABC Dengan Nasabah Z).*”, Depok: Program Magister Kenotariatan, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, 2012, diakses tanggal 07 Mei 2014 jam 07:33 WIB.

E. Kerangka Teoretik

1. Alternatif Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui 2 (dua) proses. Proses penyelesaian sengketa tertua melalui proses litigasi di dalam pengadilan, kemudian berkembang proses penyelesaian sengketa melalui kerja sama (kooperatif) di luar pengadilan. Proses litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat adversarial yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif, dan menimbulkan permusuhan di antara pihak yang bersengketa. Sebaliknya melalui proses di luar pengadilan menghasilkan kesepakatan yang bersifat “*win-win solution*”, dijamin kerahasiaan sengketa para pihak, dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif, menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan, dan tetap menjaga hubungan baik. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini umumnya dinamakan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) Atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR).¹²

Dispute Resolution biasa disebut “*Alternative Dispute Resolution*” adalah serangkaian proses yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa antara pihak-pihak. Pada mulanya penyelesaian sengketa dilihat sebagai suatu alternatif dari keputusan hakim, atas suatu keputusan mengenai sengketa menurut hukum. ADR adalah suatu ungkapan yang digunakan

¹² Susanti Adi Nugroho, *Mediasi Sebagai Alternatif...*hlm. 1.

oleh banyak penulis untuk menguraikan pertumbuhan yang menunjukkan teknik-teknik yang dapat dipergunakan menyelesaikan sengketa tanpa keputusan formal, yang diperoleh melalui arbitrase dan pengadilan. Mekanisme ADR biasanya melibatkan penengah yang adil (tidak memihak) yang bertindak sebagai pihak ketiga atau pihak yang netral.¹³

Alternatif penyelesaian sengketa yang dimaksud yaitu:

- a. Negosiasi yaitu penyelesaian sengketa ini diselesaikan oleh para pihak melalui pertemuan (tatap muka) secara sukarela dan langsung dan bila tercapai kesepakatan, hasilnya dituangkan dalam kesepakatan secara tertulis yang dibuat oleh para pihak sendiri.
- b. Apabila penyelesaian melalui negosiasi tersebut gagal, atas kesepakatan tertulis para pihak dapat menunjuk seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator untuk membantu menyelesaikan sengketa tersebut, dan waktu penyelesaiannya adalah paling lama 14 (empat belas) hari. Apabila para pihak dalam waktu 14 (empat belas) hari tersebut dengan bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator tidak berhasil mencapai kata sepakat, atau mediator tidak berhasil mempertemukan kedua belah pihak, maka para pihak dapat menghubungi sebuah lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menunjuk seorang mediator.

¹³ I Made Widnyana, *Alternatif Penyelesaian Sengketa...* hlm. 11.

- c. Mediasi yaitu penyelesaian sengketa dengan cara meminta bantuan lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menunjuk seorang mediator. Setelah mediator ditunjuk oleh lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang mereka hubungi, maka dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari usaha mediasi harus sudah dapat dimulai. Mediator yang ditunjuk ini, harus sudah dapat menyelesaikan tugasnya dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari, artinya harus tercapai kesepakatan dalam bentuk tertulis dan ditandatangani oleh semua pihak terkait. Kesepakatan tertulis yang sudah ditandatangani tersebut bersifat final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik serta wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak penandatanganan. Selanjutnya kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat harus sudah dilaksanakan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal pendaftaran di Pengadilan Negeri.
- d. Arbitrase yaitu penyelesaian sengketa ini dapat ditempuh apabila usaha perdamaian sesuai dengan tahap-tahap tersebut di atas tidak dapat dicapai. Dalam hal ini, harus ada kesepakatan para pihak secara tertulis, bahwa mereka sepakat untuk menyelesaikan sengketa atau beda pendapatnya melalui lembaga arbitrase atau arbitrase ad-hoc.

2. Teori Keadilan Distributif

Menurut John Rawls keadilan distributif yaitu “keadilan sebagai kesetaraan”, adalah setiap pribadi memiliki hak yang setara terhadap

sistem total yang paling luas bagi kebebasan-kebebasan dasar yang mirip dengan sistem kebebasan serupa bagi semuanya.¹⁴ Prinsip keadilan distributif dari Rawls tersebut yaitu karena kebebasan merupakan salah satu hak asasi paling penting dari manusia, setiap orang harus mempunyai hak dan sama atas sistem kebebasan dasar yang sama yang paling luas sesuai dengan sistem kebebasan serupa bagi semua. Keadilan dituntut agar semua orang diakui, dihargai dan dijamin haknya atas kebebasan secara sama.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berkaitan dengan penelitian yang akan penulis laksanakan, maka penulis menggunakan penelitian lapangan atau *field research*, di mana data yang dipergunakan berasal dari Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini mengambil metode *deskriptif-analitik*. Penelitian *deskriptif-analitik* tertuju pada pemecahan masalah dengan fakta-fakta yang ada saat ini, kemudian menganalisisnya untuk menemukan jawaban dari permasalahan yang ada. Maksudnya adalah penelitian

¹⁴ Yudi Santoso, *Teori-teori Keadilan: Analisis Kritis terhadap Pemikiran J.S. Mill, John Rawls, Robert Nozick, Reinhold Neibuhr, Jose Porfirio Miranda*, terjemahan dari *Six Theories of Justice*, Karen Lebacqz, (Bandung: Nusa Media, 2013), hlm. 53.

yang tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisa dan interpretasi tentang data itu.

3. Pendekatan Penelitian

Merupakan cara kerja atau tata cara kerja untuk memahami objek yang menjadi sasaran dari pada ilmu pengetahuan yang bersangkutan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan secara *yuridis empiris*. Pendekatan secara *yuridis empiris* adalah penelitian hukum yang mempergunakan sumber data yang berasal dari fakta-fakta yang berlaku pada masyarakat.

4. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta yaitu melalui metode pengumpulan dokumen, wawancara/interview, dan pengamatan/observasi.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur-literatur dan bahan-bahan hukum yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Data sekunder digunakan untuk melengkapi data primer apabila membutuhkan sumber data dari literatur dan bahan hukum/Undang-undang. Sedangkan bahan hukum sendiri terdiri dari 3 (tiga) bahan hukum antara lain:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum mengikat yang terdiri dari Peraturan Gubernur DIY No. 22 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Swasta di Propinsi DIY dan Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu buku-buku, jurnal-jurnal, makalah-makalah ataupun penelitian-penelitian yang dapat membantu analisa dari bahan hukum primer.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan informasi terhadap kata-kata yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut yaitu Kamus Besar Bahasa Indoneisa, Kamus Bahasa Inggris, kamus hukum, ensiklopedia hukum dan beberapa artikel dari media internet.

5. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan bahan atau data dalam penelitian ini, yang kemudian penyusun olah sebagai data yang relevan, maka penyusun menggunakan cara sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung terhadap informan.¹⁵ Dalam hal ini wawancara dilakukan di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta dengan informan:

- 1) Pak Slamet S.Pd., selaku Wakil Ketua dari Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta
- 2) Responden yaitu para pihak yang menyelesaikan sengketa di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan buku, arsip-arsip atau dokumen-dokumen,¹⁶ khususnya yang berhubungan dengan penyelesaian sengketa bisnis di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta yaitu berupa data kasus dan jumlah kasus yang akan dikaji dalam penelitian ini.

6. Analisis Data

Jenis data yang digunakan yaitu metode analisis kualitatif. Analisis kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap

¹⁵ Masri Singaribun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: LP3ES, 1989), hlm. 192

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 193

dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah. Pendekatan kualitatif lebih menekankan pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berfikir normal dan argumentatif.¹⁷

7. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta dan Perusahaan-perusahaan yang terkait dalam penelitian ini.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran mengenai arah dan tujuan penelitian ini, maka penyusun menjelaskan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab pertama berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang atau alasan yang mendasari atas dilakukannya penelitian ini dan disertai rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian yang akan dilakukan, telaah pustaka yang berisi penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya sebagai bahan kajian terkait penelitian yang akan dilakukan, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua menjelaskan secara umum penyelesaian sengketa bisnis yang terdiri dari pengertian bisnis, pengertian sengketa bisnis, faktor-

¹⁷ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 5.

faktor yang menyebabkan terjadinya sengketa bisnis, dan cara-cara penyelesaian sengketa bisnis baik melalui jalur litigasi maupun melalui jalur non litigasi.

Bab ketiga menjelaskan profil Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta dan penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta.

Bab keempat merupakan bab inti dari penelitian ini yang menguraikan tentang efektivitas Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa bisnis melalui jalur non litigasi.

Bab kelima berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran-saran sebagai masukan bagi pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta terkait hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penyusun mengenai penyelesaian sengketa bisnis melalui jalur non litigasi di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta, penyusun memiliki kesimpulan yakni sebagai berikut:

1. Proses penyelesaian sengketa bisnis di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta yaitu dimulai dari tahapan konsultasi dan penerimaan laporan dari pihak pelapor kemudian dilanjutkan tahapan klarifikasi untuk mendengarkan penjelasan dari pihak terlapor lalu diadakan mediasi yaitu tahap di mana kedua belah pihak dipertemukan oleh mediator yang di sini adalah Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta untuk mencapai kesepakatan yang diinginkan oleh kedua belah pihak, setelah diadakan mediasi dan mencapai kesepakatan bersama lalu mediator atau Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta memberikan anjuran/perbaikan yang ditujukan kepada terlapor dan pihak-pihak terkait berdasarkan prinsip-prinsip yang ada dan dituangkan dalam bentuk rekomendasi.
2. Ada beberapa faktor yang menyebabkan pihak-pihak yang bersengketa menyelesaikan sengketa bisnis melalui jalur non litigasi di

Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta yaitu: proses penyelesaiannya yang relatif cepat tidak seperti melalui jalur litigasi yang proses penyelesaiannya sangat lama dan banyak membuang waktu, biaya yang sangat murah bahkan gratis dibandingkan melalui jalur litigasi yang harus mengeluarkan banyak biaya untuk menyelesaikan sengketa apalagi bagi para pelaku bisnis hal tersebut sangat tidak efektif.

3. Proses penyelesaian sengketa bisnis melalui jalur non litigasi banyak memberikan keadilan bagi para pihak yang bersengketa, karena hasil akhir berdasarkan kesepakatan dari para pihak yang sama-sama mengambil jalan yang menguntungkan bagi para pihak, dengan hasil yang dibuat sendiri oleh para pihak yaitu "*win-win solution*" membuat para pihak merasa puas dengan penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi apalagi bagi parapelaku usaha atau pebisnis yang apabila ada sengketa dapat diselesaikan dengan cepat dan biaya murah sehingga tidak banyak membuang-buang waktu, pikiran, tenaga dan biaya yang paling utama.

B. Saran

1. Pemerintah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
 - a. Bagi Pemerintah Propinsi DIY untuk segera mengesahkan Raperda yang diajukan oleh pihak Lembaga Ombudsman Swasta

Yogyakarta mengenai Tata Kelola Bisnis Beretika dan Berkelanjutan.

- b. Pemerintah Propinsi DIY sebisa mungkin menambah susunan keanggotaan yang ada di Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta karena Pemerintah Propinsi yang mempunyai wewenang untuk menentukan anggota yang bekerja dan ditetapkan dengan Keputusan Gubernur. Dengan keanggotaan yang sedikit atau kurangnya Sumber Daya Manusia mengakibatkan tidak optimalnya penanganan sengketa-sengketa bisnis yang masuk di Lembaga Ombudsman Swasta.
2. Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta sebaiknya mensosialisasikan kepada masyarakat luas khususnya pelaku bisnis mengenai tata kelola bisnis yang baik dan beretika.

DAFTAR PUSTAKA

A. Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Gubernur DIY Nomor 22 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Ombudsman Swasta di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Buku-buku

Abbas, Syahrizal, *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana, 2011.

Abdurrasyid, Priyatna, *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa- Suatu Pengantar*, Jakarta: Fikahati Aneska, 2002.

Alma, Buchari, *Pengantar Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 1999.

Asyhadie, Zaeni, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

As'adi, Edi, *Hukum Acara Perdata dalam Perspektif Mediasi (ADR) di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

Gitosudarmo, Indriyo, *Pengantar Bisnis Edisi 2*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2000.

- Harsono, *Bisnis Pengantar*, Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, 2001.
- Hutagalung, Sophar Maru, *Praktik Peradila Perdata Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Ibrahim, Johannes dan Lindawaty Sewu, *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*, Bandung: Refika Aditama, 2004.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Margono, Suyud, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Alternative Dispute Resolution (ADR) Teknik & Strategi dalam Negosiasi, Mediasi & Arbitrase*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Margono, Suyud, *ADR (Alternative Dispute Resolution) & Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000.
- Margono, Suyud, *ADR & Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.
- Nugroho, Susanti Adi, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Telaga Ilmu Indonesia, 2009.
- Santoso, Yudi, *Teori-teori Keadilan: Analisis Kritis terhadap Pemikiran J.S. Mill, John Rawls, Robert Nozick, Reinhold Neihbuhr, Jose Porfirio Miranda*, terjemahan dari *Six Theories of Justice*, Karen Lebacqz Bandung: Nusa Media, 2013.

Simatupang, Richardo Burton, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007.

Sridadi, Ahmad Rizki, *Aspek Hukum dalam Bisnis*, Surabaya: Airlangga University Press, 2009.

Sudiarto dan Zaeni Asyhadie, *Mengenal Arbitrase Salah Satu Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.

Sumartono, Gatot, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, Jakarta: PT Graha Media Pustaka Utama, 2006.

Syarifin, Pipin dan Dedah Jubaedah, *Hukum Dagang di Indonesia*, Bandung: Pustaka Setia, 2012.

Widnyana, I Made, *Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR)*, Jakarta: Fikahati Aneska, 2009.

Winarta, Frans Hendra, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.

Wiwoho, Jamal, *Aspek Hukum dalam Bisnis*, Surakarta: UNS, 2007.

C. KARYA ILMIAH

Skripsi Riga Eimma Reisinda, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Investasi di BMT yang Berisiko (Analisis Temuan LOS-DIY Terhadap BMT Hilal Yogyakarta)*, Yogyakarta: Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2013.

Tesis Thalys Noor Cahyadi, *Signifikansi Ombudsman dalam Menegakkan Bisnis Beretika dan Berkelanjutan dalam Perspektif Ekonomi Islam: Studi Atas Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta (LOS DIY)*, Yogyakarta: Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada, 2010.

Skripsi Zamzani, *Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Bisnis Secara Mediasi Oleh Lembaga Ombudsman Swasta di Yogyakarta*, Yogyakarta: Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2010.

Skripsi Khairina, "*Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah*", Makassar: Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, 2013.

Tesis Dyah Probondini, "*Analisis Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Mediasi di Indonesia (Studi Kasus Bank X dengan PT Y dan Bank ABC dengan Nasabah Z)*.", Depok: Program Magister Kenotariatan, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, 2012.

Jurnal Rahmadi Indra Tektona, *Arbitrase Sebagai Alternatif Solusi Penyelesaian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan*, Jember: Fakultas Hukum, Universitas Jember, 2011.

D. Lain-lain

Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.

Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta, *Mewujudkan Etika dalam Bisnis*,
Yogyakarta: Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta, 2009.

Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta, *Pedoman Tata Kelola Usaha
Beretika*, Yogyakarta: Lembaga Ombudsman Swasta, 2013.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta:
Balai Pustaka, 2005.

Singaribun, Masri dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES,
1989.



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/VI/807/4/2014

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK** Nomor : **UIN.02/DS.1/PP.00.9/992/2014**
FAK. SYARI'AH DAN HUKUM

Tanggal : **29 APRIL 2014** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **DEVIE SHOFIANA HADI** NIP/NIM : **10340176**
 Alamat : **FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM, ILMU HUKUM, UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**
 Judul : **EFEKTIVITAS LEMBAGA OMBUDSMAN SWASTA YOGYAKARTA DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS MELALUI JALUR NON LITIGASI**
 Jenis : **LEMBAGA OMBUDSMAN SWASTA DIY**
 Waktu : **30 APRIL 2014 sd 30 JULI 2014**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang dibenkan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
 Pada tanggal **30 APRIL 2014**
 A n Sekretaris Daerah
 Asisten Perekonomian dan Pembangunan
 Ub.
 Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. LEMBAGA OMBUDSMAN SWASTA DIY
3. WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK FAK. SYARI'AH DAN HUKUM, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN



LEMBAGA OMBUDSMAN SWASTA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Peraturan Gubernur DIY No. 22 Tahun 2008

INDEPENDEN • IMPARSIAL • NON - DISKRIMINASI

SURAT PERNYATAAN MENJADI OBYEK PENELITIAN No. 472/ LOS-DIY/VI/2014

Yang bertandatangan di bawah ini adalah Ketua Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta, dalam hal ini menyatakan bahwa LOS DIY telah menjadi obyek pencarian informasi melalui wawancara dan dokumentasi dalam penelitian pada penulisan skripsi yang dilakukan oleh:

Nama : Devie Shofiana Hadi

NIM : 10340176

Fak/Prodi : Syari'ah dan Hukum / Ilmu Hukum

Judul Skripsi : Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Jalur Non Litigasi

Dengan ini menyatakan bahwa informasi yang telah diberikan adalah informasi yang sebenar-benarnya, dan hanya diperbolehkan untuk tujuan dan kepentingan akademis.

Pemberian informasi berdasarkan atas surat keterangan ijin untuk melakukan penelitian yang diberikan kepada mahasiswa tersebut, yaitu surat ijin melakukan penelitian Nomor: 070/REG/v/807/4/2014.

Yogyakarta, 11 Juni 2014

Ketua


Nukman Firdausie, S.Ant.

LOS DIY



LEMBAGA OMBUDSMAN SWASTA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Peraturan Gubernur DIY No. 22 Tahun 2008

INDEPENDEN • IMPARSIAL • NON - DISKRIMINASI

SURAT PERNYATAAN

MELAKUKAN WAWANCARA

No. 463/LOS-DIY/V/2014

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nukman Firdausie, S.Ant

Jabatan : Ketua

Instansi : LOS DIY

Dalam hal ini menerangkan bahwa telah menjadi obyek pencarian informasi melalui wawancara dalam penelitian pada penulisan skripsi yang dilakukan oleh :

Nama : Devie Shofiana Hadi

NIM : 10340176

Fak/Prodi : Syari'ah dan Hukum / Ilmu Hukum

Judul Skripsi : Efektivitas Lembaga Ombudsman Swasta Yogyakarta Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Jalur Non Litigasi.

Dengan ini menyatakan bahwa informasi yang saya berikan adalah informasi yang sebenarnya dan informasi yang saya berikan diperbolehkan untuk dipublikasikan dalam tujuan akademis. Pemberian informasi berdasarkan atas surat keterangan ijin untuk melakukan penelitian yang diberikan kepada mahasiswa tersebut yaitu surat ijin melakukan penelitian Nomor: 070/REG/v/807/4/2014.

Yogyakarta, 07 Mei 2014

Lembaga Ombudsman Swasta DIY

Ketua

Nukman Firdausie, S.Ant.

CURRICULUM VITAE

A. Identitas Diri

Nama : Devie Shofiana Hadi
Tempat/tanggal lahir : Grobogan, 10 Oktober 1992
Nama Ayah : Drs. Suhadi
Nama Ibu : Dra. Nafiatun
Alamat Asal : Kauman Rt 05 Rw 08, Selo, Tawangharjo, Grobogan, Jawa Tengah.
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
E-mail : devieshofiana@yahoo.co.id
No. Hp : 085725493096

B. Riwayat Pendidikan

1. RA Sunniyyah 1 Selo, Tawangharjo, Grobogan, Jawa Tengah, lulus Tahun 1998.
2. MI Sunniyyah 1 Selo, Tawangharjo, Grobogan, Jawa Tengah, lulus Tahun 2004.
3. MTs Sunniyyah Selo, Tawangharjo, Grobogan, Jawa Tengah, lulus Tahun 2007.
4. SMA Negeri 1 Purwodadi, Grobogan, Jawa Tengah, lulus Tahun 2010.
5. Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, lulus Tahun 2014.