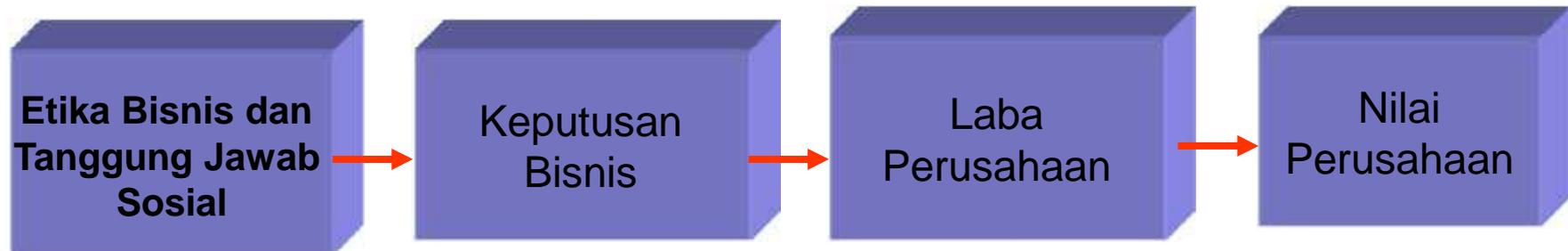
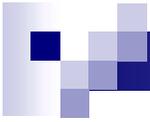




# **TANGGUNG JAWAB SOSIAL**



Penerapan Etika Bisnis pada sebuah unit bisnis pada akhirnya akan mempengaruhi Nilai Perusahaan.



***CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY***



# 1. TANGGUNGJAWAB TERHADAP PELANGGAN

- Perusahaan memiliki tanggungjawab sosial ketika menghasilkan produk dan menjual produknya.

Konsekuensinya :

- **Praktik Produksi yang Bertanggung Jawab**
  - Produksi yang menjamin keselamatan pelanggan
  - Memiliki label peringatan semestinya untuk mencegah efek samping negatif.
- **Praktik Penjualan yang Bertanggung Jawab**
  - Pedoman harga yang semestinya
  - Periklanan yang beretika
  - Lakukan survei kepuasan pelanggan



# **MEMASTIKAN TANGGUNGJAWAB PERUSAHAAN TERHADAP PELANGGAN**

Bebepa langkah yang perlu ditempuh :

## **1. Menetapkan Kode Tanggung Jawab (Kode Etik Perusahaan)**

- Perusahaan menerbitkan pedoman yang berisi mengenai bagaimana karyawan, pelanggan dan pemilik selayaknya harus diperlakukan..



**Beberapa langkah yang perlu ditempuh untuk memastikan tanggungjawab terhadap pelanggan :**

(.....lanjutan)

## **2. Memantau Keluhan.**

- Perusahaan memberikan nomor akses yang pasti jika pelanggan memiliki keluhan mengenai kualitas produk dan perlakuan yang diterima dari karyawan perusahaannya.



**Beberapa langkah yang perlu ditempuh untuk memastikan tanggungjawab terhadap pelanggan :**  
(.....lanjutan)

### **3. Memperoleh dan Menggunakan Umpan Balik Pelanggan.**

- Perusahaan dapat meminta pelanggan untuk memberikan umpan balik atas produk/jasa yang baru saja mereka beli untuk mendeteksi kualitas produk dan customer service



# PERANAN KONSUMERISME

- Konsumerisme (*consumerism*) adalah permintaan kolektif oleh pelanggan agar bisnis memenuhi kebutuhan mereka.
  - Fenomena konsumerisme populer mulai th 60-an
  - Perkembangan kini perusahaan justru memfasilitasi sebagai strategi marketing untuk mencapai product minded yang lebih realistis.



# ▪ HAK-HAK KONSUMEN :

Hak-hak konsumen meliputi :

1. Konsumen memiliki hak atas **keselamatan**
2. Konsumen memiliki hak untuk **memperoleh informasi**
3. Konsumen memiliki hak untuk **memilih**
4. Konsumen memiliki hak untuk **didengarkan**

---

*John F Kennedy, Journal Of Business, Dec 1962*



# PERANAN PEMERINTAH

- Pemerintah berperan memastikan bahwa perusahaan memenuhi tanggungjawabnya kepada pelanggan melalui berbagai kebijakan.
  1. Kebijakan mengenai Keamanan Produk
  2. Kebijakan mengenai Iklan
  3. Kebijakan mengenai Persaingan Industri



## 2. TANGGUNGJAWAB TERHADAP KARYAWAN.

- Perusahaan memiliki tanggungjawab untuk memastikan :
  - a. Keselamatan para karyawannya
  - b. Perlakuan yang semestinya oleh karyawan lain
  - c. Peluang yang setara bagi semua karyawan.



## a. Keselamatan Karyawan.

- Menyediakan fasilitas kerja yang aman bagi karyawan dengan memantau secara ketat proses produksi
  - Tempat kerja yang representatif
  - Peralatan dengan faktor keamanan yang memenuhi syarat
  - *Safety working* : misal : masker, sabuk pengaman, kaos tangan, sepatu boot, dll



b. Perlakuan yang semestinya oleh karyawan lain.

- Memahami keragaman – mengintegrasikan karyawan dengan berbagai latar belakang berbeda agar belajar bekerja bersama guna mencapai tujuan bersama perusahaan.
  - Gender, pandangan politik, keyakinan, dll
- Mencegah terjadinya pelecehan
  - Pelecehan seksual, dll



## c. Peluang yang setara

- Perusahaan tidak dibenarkan melakukan diskriminasi :
  - Asal daerah/negara, suku, gender, dll
  - Tindakan Afirmatif (*affirmative action*) : sekelompok tindakan yang dimaksudkan untuk meningkatkan peluang bagi kaum minoritas dan wanita.



# **HAK SEBAGAI PEKERJA :**

## **Beberapa hak pekerja a.l :**

1. Hak atas pekerjaan
2. Hak atas upah yang adil
3. Hak untuk berserikat dan berkumpul
4. Hak atas perlindungan Keamanan dan Kesehatan
5. Hak untuk diproses hukum secara sah
6. Hak untuk diperlakukan secara sama
7. Hak atas rahasia pribadi
8. Hak atas kebebasan suara hati



# **MEMASTIKAN TANGGUNGJAWAB PERUSAHAAN TERHADAP KARYAWAN**

Beberapa langkah yang perlu ditempuh :

- 1. Menetapkan Kode Tanggung Jawab (Kode Etik Perusahaan)**
  - Aturan main bagi perusahaan dan karyawan perlu dituangkan dalam kode etik perusahaan
- 2. Kebijakan mengenai keluhan**
  - Memfasilitasi proses mediasi
  - Akses yang mudah bagi karyawan menyampaikan keluhan
  - Forum bagi karyawan untuk menyuarakan aspirasinya.



### 3. TANGGUNGJAWAB TERHADAP PEMEGANG SAHAM

- Manajemen yang baik akan berusaha meningkatkan kinerja perusahaan secara etis sehingga berdampak pada kenaikan harga saham dan perolehan dividen.
  - Memastikan dana dari investor digunakan dengan sebaik-baiknya
  - Transparan dan *accountable* pada pemegang saham.
  - Menghindari *high cost management*



## 4. TANGGUNGJAWAB KEPADA KREDITOR

- Wajib memenuhi tanggungjawab keuangan kepada kreditor.
- Bila ada masalah keuangan diinformasikan kepada kreditor --- penundaan jatuh tempo, saran perbaikan kondisi keuangan.
- Hindari rekayasa untuk meningkatkan limit kredit.
- Konsekuensi bila wanprestasi --- perusahaan dipaksa pailit.



## 5. TANGGUNGJAWAB TERHADAP LINGKUNGAN

- Meminimalkan dampak polusi :

- POLUSI UDARA :

- Akibat proses produksi dan produk yang dihasilkan pasti mengakibatkan polusi udara.
    - Mengubah poses produksi shg meminimalkan CO<sub>2</sub> yang dilepaskan ke udara.
    - Gerakan sadar lingkungan efek rumah kaca, pemanasan global.
    - Aturan standar tingkat toleransi polusi udara



- **Meminimalkan dampak polusi.... (lanjutan)**

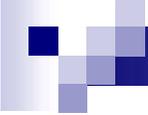
- **POLUSI TANAH :**

- Akibat limbah padat maupun cair selama produksi
    - Akibat hasil produk yang tidak ramah lingkungan
    - Mengubah proses produksi shg meminimalkan limbah kimia cair yang berbahaya.
    - Standarisasi AMDAL --- Membangun Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
    - Mengelola limbah padat (tidak bisa membusuk)
    - Memanfaatkan produk daur ulang



## 6. TANGGUNGJAWAB TERHADAP KOMUNITAS

- Perusahaan menjadi bagian dari komunitas ketika mendirikan bisnisnya di suatu komunitas dan mengandalkan komunitas tsb sbg konsumen dan karyawannya.
  - Perusahaan dituntut mempunyai kepekaan sosial terhadap komunitasnya
  - Turut meningkatkan kualitas sosial komunitasnya
  - Mendirikan prasarana pendukung bagi komunitasnya

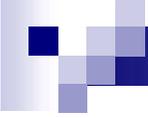


# SYARAT TANGGUNG JAWAB MORAL

- Tanggung jawab yang menunjukkan bahwa segala tindakan manusia dilakukan secara **sadar dan tahu akan konsekuensi** dari tindakannya tersebut. ( tindakan itu harus dilaksanakan oleh pribadi yang rasional )
- Tanggung jawab yang menunjukkan adanya **kebebasan** dalam artian bahwa tanggung jawab hanya mungkin relevan dan dituntut dari seseorang atas tindakannya, jika tindakan itu dilakukan secara **bebas bukan dalam keadaan terpaksa atau dipaksa.**
- Tanggung jawab mengisyaratkan bahwa orang yang melakukan tindakan tertentu memang **mau dan bersedia** melakukan tindakan tersebut.

**Ketiga syarat berlaku apabila tidak ada alternatif untuk seseorang melakukan tindakan tersebut.**

Ada juga prinsip yg berlaku : ” ***principles of alternate possibilities*** ” artinya seseorang bertanggung jawab secara moral hanya kalau ia bisa bertindak secara lain apabila masih ada pilihan alternatif agar ia tidak dalam keadaan terpaksa melakukan tindakan itu.



# STATUS PERUSAHAAN

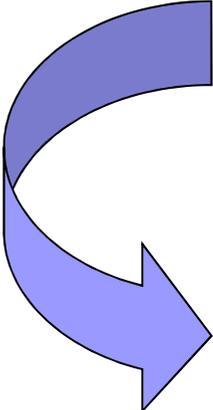
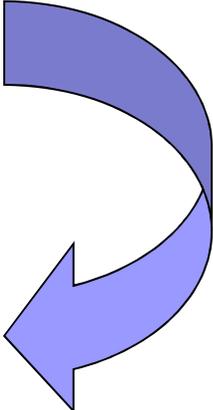
- Sebagai *legal-creator* : perusahaan harus tunduk dan taat pada ketentuan hukum yang berlaku
- Sebagai *legal-recognition* : perusahaan sebagai badan usaha yang bebas dan produktif

***“ perusahaan tidak selamanya lebih menekankan sisi tanggungjawab sosial tapi harus diimbangi dengan sisi tanggungjawab moral “***

1. Perusahaan adalah pribadi artifisial
2. Tanggungjawab moral dan sosial perusahaan tidak bisa diwakili oleh orang lain, harus ada orang yang bertanggungjawab atas tindakan tersebut
3. Tanggungjawab legal tidak bisa dipisahkan dari tanggungjawab moral

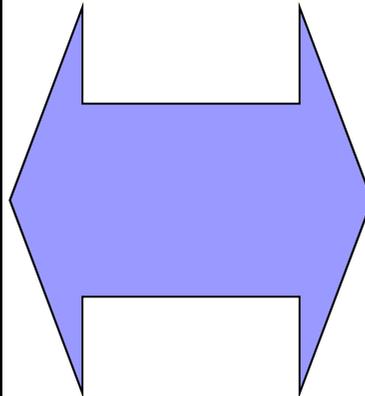


## LINGKUP TANGGUNGJAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

- 
- Keterlibatan perusahaan pada kegiatan sosial masyarakat luas
  - Mencari keuntungan ekonomis
  - Kewajiban untuk memenuhi aturan hukum dalam masyarakat
  - Menghormati pada hak dan kepentingan stakeholder atau pihak tertentu yang mempunyai kepentingan langsung atau tidak langsung dalam kegiatan bisnis
- 

# PRO DAN KONTRA TANGGUNG JAWAB SOSIAL

1. Kegiatan bisnis seringkali menimbulkan masalah, sudah semestinya perusahaan bertanggungjawab atas apa yg dilakukannya
2. Perusahaan adalah bagian dari lingkungan sosial massa, sudah semestinya organisasi berpartisipasi dan bertanggungjawab atas apa yg terjadi di masyarakat
3. Perusahaan biasanya memiliki sumberdaya untuk menyelesaikan masalah di lingkungan sosial masyarakat
4. Perusahaan mrpk partner dari lingkungan sosial kemasyarakatan sebagaimana hanya pemerintah terhadap warganya



1. Perusahaan tidak memiliki ahli yg mengkhususkan dalam bidang sosial, oleh karena itu terkadang sulit bagi perusahaan bertanggungjawab
2. Perusahaan yang ikut berpartisipasi dan bertanggungjawab dalam lingkungan sosial akan memiliki kekuatan untuk mengontrol massa dan itu indikasi yang kurang baik
3. Akan banyak muncul konflik kepentingan dimasyarakat jika perusahaan terlibat dalam aktivitas sosial
4. Tujuan perusahaan bukan untuk motif sosial, melainkan mengejar profit dan mencapai tujuan yang diharapkan pemilik perusahaan

# STRATEGI MENGELOLA TANGGUNG JAWAB SOSIAL

## Reaktif :

cenderung menolak tanggungjawab sosial

## Akomodatif

Melakukan tanggungjawab sosial untuk menghindari tekanan masyarakat



## Defensif :

Cenderung membela diri dalam menghindari tanggung jwb sosial

## Proaktif :

Mengambil inisiatif dalam tanggungjwb sosial : membentuk model industri yg bertanggungjwb sosial

# BAGAIMANA MENGUKUR ETIKA MANAJEMEN



**Griffin : 2004**



# SUMMARY

1. Perusahaan memiliki tanggungjawab untuk menghasilkan produk yang aman dan menjual produk tanpa menyesatkan pelanggan. Memastikan tanggungjawab sosial kepada pelanggan dengan menetapkan kode etik, memantau keluhan pelanggan dan meminta pelanggan dengan umpan balik atas produk yang baru mereka beli.
2. Perusahaan mempunyai tanggungjawab menyediakan lingkungan kerja yang aman, perlakuan wajar dan peluang yang setara untuk semua karyawan. Bentuk tanggungjawab perusahaan kepada karyawan dengan memberlakukan pedoman keselamatan kerja, menawarkan seminar/forum mengenai keragaman, dan menetapkan prosedur untuk menampung keluhan



# **SUMMARY.....(LANJUTAN)**

3. Perusahaan mempunyai tanggungjawab untuk memuaskan pemegang saham yang menyediakan dana dengan memastikan bahwa dana digunakan secara efisien dan proporsional sesuai peruntukannya.
4. Perusahaan mempunyai tanggungjawab kepada kreditornya, tidak hanya dalam hal pelunasan hutangnya tetapi juga memberikan informasi yang layak dan tidak menyesatkan mengenai kondisi perusahaan.



# **SUMMARY.....(LANJUTAN)**

5. Perusahaan mempunyai tanggungjawab untuk memelihara lingkungan yang bersih ketika menjalankan bisnisnya. Konsekuensinya perusahaan akan terbebani secara finansial.
6. Perusahaan mempunyai tanggungjawab sosial terhadap komunitasnya dimana perusahaan tersebut menarik pelanggan dan karyawannya. Perusahaan diharapkan mampu memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi komunitasnya.