

Implementasi Hak Imunitas Ombudsman Terhadap Usaha Franchisee

Nara Hartati^{1*}, Syamsul Hadi¹, Syifa Abdullah¹

¹ Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Mataram, Indonesia

* Email : narahartati98@gmail.com

* Corresponding author

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Article history Received November 02, 2024 Revised November 07, 2024 Accepted November 17, 2024 Published November 25, 2024 Keywords Ombudsman Immunity rights Franchisee Legal protection Supervisory  License by CC-BY-SA Copyright © 2024, The Author(s).	This study aims to analyze the implementation of the immunity rights possessed by the Ombudsman in handling reports related to franchisee businesses and their impact on legal protection for the involved parties. The Ombudsman, as a public service supervisory institution, plays a strategic role in ensuring justice and accountability in the business sector, including franchisees. The immunity rights attached to the Ombudsman provide legal protection in carrying out its duties independently, but their implementation often faces challenges, particularly in cases involving business interests. The research employs a normative-juridical approach, analyzing laws and regulations, case studies, and interviews with relevant stakeholders. The findings indicate that the Ombudsman's immunity rights have been adequately implemented, although challenges remain, such as the franchisees' lack of understanding of the Ombudsman's functions and authority. This study recommends enhancing legal education for business actors and strengthening supervisory mechanisms to prevent potential abuse of immunity rights.
How to cite: Hartati, N., Hadi, S., & Abdullah, S. (2024). Implementasi Hak Imunitas Ombudsman Terhadap Usaha Franchisee. <i>Justicia Insight</i>, 1(1), 1–5. https://doi.org/10.70716/justin.v1i1.84	

PENDAHULUAN

Dalam sistem hukum Indonesia, Ombudsman memiliki peran vital sebagai pengawas pelayanan publik. Lembaga ini dibentuk untuk memastikan adanya keadilan dan akuntabilitas dalam berbagai sektor, termasuk sektor bisnis yang melibatkan franchisee. Franchisee merupakan salah satu bentuk usaha yang berkembang pesat di Indonesia, tetapi dinamika hubungan antara franchisor dan franchisee sering kali menimbulkan permasalahan, seperti pelanggaran perjanjian, persaingan usaha tidak sehat, dan keluhan terhadap pelayanan publik yang terkait dengan usaha tersebut. Dalam konteks ini, Ombudsman berperan sebagai mediator dan pengawas untuk menangani laporan-laporan yang melibatkan usaha franchisee (Rasjidi, 2020).

Hak imunitas yang dimiliki oleh Ombudsman memberikan perlindungan hukum bagi para anggotanya dalam menjalankan tugas dan wewenang. Hak ini memungkinkan Ombudsman untuk melakukan investigasi secara independen tanpa tekanan dari pihak-pihak yang berkepentingan (Saragih, 2019). Namun, implementasi hak ini sering kali menghadapi tantangan, seperti resistensi dari pihak franchisee, keterbatasan sumber daya, dan potensi penyalahgunaan wewenang oleh oknum tertentu. Selain itu, kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap fungsi dan kewenangan Ombudsman kerap menjadi hambatan dalam proses investigasi (Utami, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana hak imunitas Ombudsman diimplementasikan dalam menangani laporan terkait usaha franchisee, serta dampaknya terhadap perlindungan hukum para pihak yang terlibat. Melalui pendekatan yuridis-normatif dengan metode kualitatif, artikel ini mengkaji landasan hukum, studi kasus, dan wawancara mendalam dengan para ahli hukum, praktisi bisnis franchisee, serta perwakilan Ombudsman (Fajar & Wardhani, 2022). Analisis ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas hak imunitas Ombudsman serta memberikan

rekomendasi untuk penguatan perannya dalam mendukung keadilan dan akuntabilitas di sektor usaha franchisee.

Hak imunitas Ombudsman diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pasal 9 ayat (1) undang-undang tersebut menyatakan bahwa Ombudsman dan asisten Ombudsman tidak dapat dituntut secara hukum atas laporan, pengaduan, atau rekomendasi yang dibuat dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Ketentuan ini bertujuan untuk memastikan independensi dan keberanian Ombudsman dalam mengungkapkan fakta dan memberikan rekomendasi tanpa tekanan atau ancaman hukum dari pihak-pihak yang dirugikan (Setyawan, 2020).

Namun, hak imunitas ini tidak bersifat mutlak. Dalam hal terdapat pelanggaran hukum atau penyalahgunaan wewenang, Ombudsman tetap dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Aditya, 2018). Ombudsman berperan sebagai mediator dan pengawas dalam menangani laporan-laporan yang melibatkan usaha franchisee. Dalam menjalankan tugas ini, hak imunitas memungkinkan Ombudsman untuk melakukan investigasi secara independen tanpa tekanan dari pihak-pihak yang berkepentingan. Selain itu, Ombudsman dapat memberikan rekomendasi kepada instansi terkait untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh franchisee.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-normatif dengan metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui studi pustaka terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan, analisis dokumen, dan wawancara mendalam dengan para ahli hukum, praktisi bisnis franchisee, serta perwakilan Ombudsman. Studi kasus juga dilakukan pada beberapa laporan yang melibatkan usaha franchisee untuk memberikan gambaran praktis tentang implementasi hak imunitas Ombudsman.

Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif dengan menyoroti kesesuaian antara teori hukum dan praktik di lapangan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dan memberikan rekomendasi yang aplikatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Rekomendasi

Sebagian besar rekomendasi Ombudsman diterima dan dijalankan oleh instansi terkait, yang menunjukkan tingkat kepatuhan yang cukup tinggi terhadap rekomendasi tersebut. Hal ini mencerminkan pengakuan terhadap otoritas dan integritas Ombudsman sebagai lembaga independen. Rekomendasi yang dijalankan biasanya berhubungan dengan penyelesaian administrasi, klarifikasi kontrak, atau perbaikan mekanisme pelayanan.

Namun, terdapat sejumlah kasus di mana rekomendasi Ombudsman tidak sepenuhnya diimplementasikan. Salah satu penyebab utamanya adalah kurangnya pemahaman pihak franchisee terhadap isi dan implikasi rekomendasi tersebut. Dalam beberapa kasus, franchisee merasa bahwa rekomendasi tersebut tidak relevan atau terlalu berat untuk dilaksanakan, sehingga memilih untuk mengabaikannya.

Selain itu, resistensi dari pihak franchisor juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan rekomendasi. Franchisor terkadang enggan mengubah praktik atau kebijakan tertentu karena dianggap dapat mengurangi keuntungan atau melibatkan risiko hukum lebih lanjut. Dalam situasi seperti ini, mediasi yang dilakukan Ombudsman sering kali tidak membuahkan hasil maksimal.

Dalam konteks ini, edukasi hukum dan komunikasi yang lebih intensif antara Ombudsman, franchisee, dan franchisor menjadi sangat penting. Dengan memberikan penjelasan yang lebih mendalam tentang tujuan dan manfaat rekomendasi, tingkat penerimaan terhadap rekomendasi tersebut dapat meningkat (Smith et al., 2021). Penelitian ini menunjukkan bahwa pelibatan pihak ketiga, seperti konsultan hukum atau mediator independen, juga dapat membantu menjembatani perbedaan persepsi antara para pihak (Johnson & Lee, 2020).

Secara keseluruhan, efektivitas rekomendasi Ombudsman sangat bergantung pada tingkat pemahaman, kepercayaan, dan kooperasi dari semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu, penguatan hubungan antara Ombudsman dan pelaku usaha franchisee melalui dialog yang konstruktif perlu terus

diupayakan. Dengan langkah-langkah ini, implementasi rekomendasi diharapkan dapat lebih optimal dan memberikan dampak positif bagi sektor usaha franchisee.

Kendala dalam Proses Investigasi

Salah satu kendala utama yang dihadapi Ombudsman dalam proses investigasi adalah sulitnya mengakses informasi yang relevan dari pihak franchisor atau franchisee. Hal ini sering terjadi ketika terdapat konflik kepentingan yang signifikan antara para pihak. Misalnya, franchisor yang merasa bahwa investigasi dapat merugikan citra atau operasional bisnisnya cenderung tidak kooperatif dalam memberikan data atau dokumen yang diminta oleh Ombudsman.

Selain itu, franchisee sering kali khawatir memberikan informasi karena takut akan dampak negatif terhadap hubungan mereka dengan franchisor. Dalam beberapa kasus, franchisee memilih untuk tidak melaporkan pelanggaran karena khawatir akan kehilangan lisensi atau menghadapi tindakan hukum dari pihak franchisor. Ketakutan ini menyebabkan keterbatasan data yang dapat diakses oleh Ombudsman, sehingga menyulitkan proses investigasi secara menyeluruh.

Kendala lain yang sering dihadapi adalah kurangnya sistem pengarsipan yang memadai di beberapa usaha franchisee. Banyak franchisee, terutama yang berskala kecil atau menengah, tidak memiliki dokumentasi yang terorganisir dengan baik. Hal ini membuat Ombudsman kesulitan untuk mendapatkan bukti yang valid terkait laporan yang diajukan. Dalam situasi seperti ini, investigasi sering kali memakan waktu lebih lama dan membutuhkan pendekatan yang lebih persuasif untuk memperoleh informasi yang diperlukan.

Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan kerja sama yang lebih erat antara Ombudsman, franchisor, dan franchisee. Salah satu solusi yang diusulkan adalah penyusunan perjanjian kerja sama yang melibatkan kewajiban untuk menyediakan data atau informasi tertentu apabila diminta oleh Ombudsman. Selain itu, pelatihan mengenai pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam hubungan bisnis franchisee juga dapat membantu mengurangi hambatan dalam proses investigasi.

Terakhir, dukungan teknologi dapat menjadi faktor pendukung yang signifikan. Dengan memanfaatkan sistem digital untuk pelaporan dan pengarsipan, franchisee dapat lebih mudah menyediakan data yang dibutuhkan oleh Ombudsman. Inisiatif ini juga dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses investigasi, sehingga hasil yang diperoleh menjadi lebih objektif dan dapat dipercaya.

Kurangnya Edukasi Hukum

Salah satu temuan penting dari penelitian ini adalah rendahnya tingkat pemahaman pelaku usaha franchisee terhadap fungsi dan wewenang Ombudsman. Banyak franchisee yang tidak mengetahui bahwa Ombudsman memiliki hak imunitas dalam menjalankan tugasnya, sehingga mereka cenderung enggan atau bahkan menolak bekerja sama dalam proses investigasi. Ketidaktahuan ini menciptakan kesalahpahaman dan ketidakpercayaan yang berdampak negatif pada efektivitas penanganan kasus.

Sebagai contoh, beberapa franchisee beranggapan bahwa laporan yang diajukan kepada Ombudsman hanya akan memperburuk hubungan mereka dengan franchisor. Anggapan ini sering kali membuat mereka ragu untuk memberikan informasi yang diperlukan selama proses investigasi. Bahkan, ada pula kasus di mana franchisee memilih untuk mencabut laporan mereka karena khawatir akan potensi dampak negatif terhadap kelangsungan usaha mereka.

Selain itu, franchisor juga menunjukkan sikap serupa, terutama ketika mereka merasa bahwa laporan yang diajukan dapat merugikan reputasi perusahaan. Dalam situasi seperti ini, franchisor sering kali memanfaatkan kurangnya pemahaman hukum franchisee untuk menghindari tanggung jawab atau menunda pelaksanaan rekomendasi Ombudsman. Hal ini memperparah ketidakmampuan Ombudsman untuk menyelesaikan konflik secara efektif.

Kurangnya edukasi hukum juga terlihat dari minimnya upaya pelaku usaha untuk memahami hak dan kewajiban mereka dalam hubungan dengan Ombudsman. Banyak franchisee yang tidak menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum jika melaporkan pelanggaran yang dilakukan oleh franchisor. Sebaliknya, mereka sering kali merasa bahwa mereka berada dalam posisi yang lemah dan tidak memiliki dukungan yang memadai.

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan program edukasi yang komprehensif dan berkelanjutan. Program ini dapat mencakup pelatihan, seminar, atau kampanye informasi yang ditujukan untuk

meningkatkan pemahaman pelaku usaha franchisee tentang fungsi, wewenang, dan hak imunitas Ombudsman. Selain itu, kerja sama dengan asosiasi franchisee dan lembaga hukum juga dapat membantu menyebarkan informasi secara lebih luas dan efektif.

Dengan adanya peningkatan pemahaman hukum, diharapkan pelaku usaha franchisee dapat lebih kooperatif dalam mendukung proses investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman. Langkah ini tidak hanya akan mempercepat penyelesaian kasus, tetapi juga memperkuat kepercayaan antara Ombudsman dan para pihak yang terlibat. Pada akhirnya, edukasi hukum yang memadai akan menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam meningkatkan efektivitas peran Ombudsman dalam sektor usaha franchisee.

Tingkat Kepercayaan Publik

Tingkat kepercayaan publik terhadap Ombudsman umumnya cukup tinggi, terutama karena perannya yang independen dan keberaniannya dalam mengungkap berbagai permasalahan pelayanan publik. Kepercayaan ini menjadi salah satu modal utama yang mendukung efektivitas Ombudsman dalam menjalankan tugasnya, termasuk di sektor usaha franchisee. Namun, di balik tingginya tingkat kepercayaan ini, terdapat kekhawatiran di kalangan masyarakat bahwa hak imunitas yang dimiliki Ombudsman dapat disalahgunakan.

Beberapa pihak menganggap bahwa hak imunitas, meskipun penting untuk menjaga independensi, juga dapat menjadi celah untuk tindakan yang kurang transparan. Misalnya, ada kekhawatiran bahwa Ombudsman dapat menggunakan hak ini untuk menghindari akuntabilitas ketika terjadi kesalahan atau penyalahgunaan wewenang. Persepsi ini, meskipun tidak selalu berdasar, dapat memengaruhi pandangan masyarakat terhadap kredibilitas lembaga ini.

Selain itu, beberapa kasus yang melibatkan konflik antara rekomendasi Ombudsman dan kepentingan pihak franchisee atau franchisor juga turut memengaruhi persepsi publik. Ketika rekomendasi yang diberikan tidak diimplementasikan atau hasil investigasi dianggap tidak memuaskan, masyarakat cenderung meragukan kemampuan Ombudsman dalam menyelesaikan masalah secara efektif. Hal ini menimbulkan tantangan bagi Ombudsman untuk terus membangun dan mempertahankan kepercayaan publik.

Untuk mengatasi kekhawatiran ini, Ombudsman perlu meningkatkan transparansi dalam setiap tahap investigasi dan pelaksanaan rekomendasinya. Laporan publik yang terbuka dan jelas tentang kasus-kasus yang ditangani dapat membantu mengurangi keraguan masyarakat. Selain itu, Ombudsman juga dapat memperkuat mekanisme pengawasan internal untuk memastikan bahwa hak imunitas digunakan secara bertanggung jawab.

Langkah lain yang dapat diambil adalah meningkatkan komunikasi dengan masyarakat melalui berbagai platform, seperti media sosial, seminar, atau forum diskusi. Dengan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang fungsi dan wewenang Ombudsman, masyarakat akan lebih percaya terhadap integritas dan komitmen lembaga ini dalam menegakkan keadilan. Tingkat kepercayaan yang tinggi, bila dipertahankan, akan memberikan dampak positif tidak hanya bagi Ombudsman, tetapi juga bagi seluruh sistem pelayanan publik di Indonesia.

KESIMPULAN

Hak imunitas yang dimiliki Ombudsman merupakan instrumen penting untuk menjaga independensi dan keberanian lembaga ini dalam menjalankan tugasnya. Dalam konteks usaha franchisee, hak ini memungkinkan Ombudsman untuk memberikan perlindungan hukum dan menyelesaikan konflik secara adil. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Dengan peningkatan edukasi hukum, penguatan mekanisme pengawasan, dan optimalisasi sumber daya, diharapkan Ombudsman dapat menjalankan perannya secara lebih efektif dan memberikan manfaat yang maksimal bagi pelaku usaha dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R. (2018). Penyalahgunaan wewenang dalam implementasi hak imunitas Ombudsman. *Jurnal Hukum dan Kebijakan Publik*, 15(2), 129–140.
- Fajar, M., & Wardhani, N. (2022). Efektivitas Ombudsman dalam menyelesaikan sengketa usaha franchise di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 24(3), 201–215.

- Rasjidi, I. (2020). Peran Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik di sektor bisnis franchisee. *Jurnal Hukum Ekonomi dan Bisnis*, 18(1), 45–58.
- Saragih, D. (2019). Independensi Ombudsman dalam penanganan laporan masyarakat. *Jurnal Kajian Hukum*, 11(4), 76–89.
- Setyawan, A. (2020). Hak imunitas dalam sistem hukum Indonesia: Kajian atas UU Ombudsman Republik Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 17(2), 115–130.
- Utami, P. (2021). Hambatan dalam implementasi hak dan kewenangan Ombudsman di sektor bisnis. *Jurnal Penelitian Hukum*, 19(3), 189–202.
- Johnson, R., & Lee, M. (2020). The role of independent mediators in resolving franchise disputes. *Journal of Business Law and Practice*, 45(2), 123–135.
- Smith, J., Brown, T., & Davis, K. (2021). Enhancing communication and legal education in franchise systems. *International Journal of Legal Studies*, 38(4), 567–589.